Tứ Thư Lãnh Đạo

Hòa Nhân

Thuật Xử Thế

Duong Kobo's Book Club

Tủ sách Kỹ thuật số
dành cho
Kindle & Kobo

SCAN TO JOIN

NHÀ XUẤT BẢN LAO ĐỘNG

175 Giảng Võ - Đống Đa - Hà Nội

Tel: (024) 3851 5380

Fax: (024) 3851 5381

Website: www.nxblaodong.com.vn

Email: info@nxblaodong.com.vn

TỨ THƯ LÃNH ĐẠO: THUẬT XỬ THẾ

Chịu trách nhiệm xuất bản:

GIÁM ĐỐC - TỔNG BIÊN TẬP: MAI THỊ THANH HẰNG

Biên tập viên nhà xuất bản: Lê Thị Hằng

Sửa bản in: Thaihabooks

Thiết kế bìa: Cẩm Châu

Trình bày: Thu Hiền

In 1.500 cuốn, khổ 15,5 x 24 cm tại Công ty CP In Bản Việt, địa chỉ: Thôn Hậu Ái, xã Vân Canh, huyện Hoài Đức, Hà Nội. Số đăng ký KHXB: 402-2022/CXBIPH/40-24/LĐ. Quyết định xuất bản số: 640/QĐ-NXBLĐ, cấp ngày 20/5/2022. In xong và nộp lưu chiểu năm 2022. ISBN: 978-604-343-907-6

Lời giới thiệu

Người lãnh đạo cần những tố chất gì? Anh ta cần có tầm nhìn? Tài thuyết phục người khác? Khả năng quyết định đúng đắn và dứt khoát? Biết đối nhân xử thế hợp lý, thu hút được hiền tài? Cách giải quyết, xử lý vấn đề thấu đáo? Hay dũng khí đối đầu với khó khăn và nghịch cảnh?... Thực ra, để là một nhà lãnh đạo giỏi, anh ta cần tổng hòa tất cả các yếu tố đó. Hiện nay có rất nhiều cuốn sách về lãnh đạo nhưng nếu để nói về sự tổng hòa như trên, tôi tìm thấy đầy đủ những bí quyết để là một nhà lãnh đạo hoàn hảo trong Tứ thư lãnh đạo.

Lấy cảm hứng từ Tứ thư, bộ sách kinh điển trong kho tàng tri thức của nhân loại, tác giả Hòa Nhân cho ra đời bộ sách Tứ thư lãnh đạo. Bộ sách này xứng đáng là sách gối đầu giường cho những nhà lãnh đạo. Bốn tập sách bao gồm "Thuật lãnh đạo", "Thuật dụng ngôn", "Thuật xử thế" và "Thuật quản trị" cung cấp kiến thức về bốn yếu tố rường cột để tạo nên một nhà lãnh đạo xuất sắc. "Thuật lãnh đạo" sẽ giúp bạn có được tố chất của một người lãnh đạo giỏi. "Thuật dụng ngôn" sẽ giúp bạn trở thành một người lãnh đạo có tài ăn nói, diễn thuyết, phản biện, từ đó thu phục được nhân tâm và làm nên việc lớn. "Thuật xử thế" sẽ mang lại cho bạn đầy đủ kỹ năng để quản lý nhân viên, đối nhân xử thế, mở rộng mạng lưới quan hệ. Và cuối cùng "Thuật quản trị" sẽ hướng dẫn bạn cách nhìn người, dùng người, cách sử dụng nhân tài sao cho hiệu quả nhất.

Dù bạn có đang là lãnh đạo hay không, miễn là bạn đang khao khát thực hiện ước mơ sự nghiệp của mình, tôi khuyên bạn nên đọc bộ sách này để con đường sự nghiệp của bạn luôn suôn sẻ, tránh được những vấp váp, trắc trở và gặt hái thành công. Khi đọc sách, bạn hãy nghiền ngẫm kỹ những sách lược, đọc thật chậm những lời khuyên, phân tích rõ ràng những ví dụ thực tế và khéo vận dụng những kinh nghiệm mà tác giả đã đưa ra vào công việc hàng ngày của mình.

Giản dị nhưng sâu sắc, đơn giản nhưng đầy đủ, tôi tin đây là bộ sách cẩm nang cho các nhà lãnh đạo và những người sẽ trở thành lãnh đạo.

Xin trân trọng giới thiệu cùng bạn đọc.

Trương Gia Bình

Chủ tịch Hội đồng Quản trị Tập đoàn FPT

Lời nói đầu

"Người nằm ở nơi đây là một người đàn ông biết cách giao tiếp với người thông minh hơn mình."

Đó là dòng tưởng niệm về ông "Vua Thép" Mỹ đầu thế kỉ XX, Andrew Carnegie (1835 - 1919), được khắc trên bia mộ.

Trong thời đại xã hội có nhiều thay đổi như hiện nay, chúng ta không thể sống tách biệt với thế giới bên ngoài. Bố mẹ, người thân, bạn bè, đồng nghiệp, lãnh đạo, đối tác, thậm chí là kẻ thù… luôn hiện hữu trong cuộc sống thường nhật của chúng ta… Nói tóm lại, chính vì mối liên kết ràng buộc giữa người với người ấy mới tạo nên xã hội - sân khấu lớn nhất cuộc đời. Chẳng một ai từ đầu đến cuối chỉ đóng một vai và không ai trong chúng ta nằm ngoài quy luật đó.

Có thể bạn sắp hoặc không lâu nữa sẽ trở thành lãnh đạo, đang ấp ủ những dự định và kế hoạch to lớn; có thể bạn đang sở hữu những thành tích mà nhiều người mơ ước, tiếp tục mở rộng sự nghiệp, thực hiện những hoài bão lớn lao. Đối với trường hợp thứ nhất, bạn buộc phải tìm hiểu một vài quy tắc và kĩ năng giao tiếp cần thiết; còn đối với trường hợp thứ hai, bạn nên đặt ra cho mình một đỉnh cao mới, nâng cao khả năng giao tiếp của bản thân. Trong sự thành công của người lãnh đạo, chỉ có 15% là kiến thức của bản thân, còn 85% được quyết định bởi khả năng giao tiếp. Bất kì một nhà lãnh đạo nào nếu muốn nắm chắc phần thắng và trổ hết tài năng trên thương trường thì việc rèn luyện kĩ năng giao tiếp chính là cửa ải đầu tiên mà anh ta phải vượt qua.

Có người làm lãnh đạo cho rằng, họ chỉ cần có đủ trình độ lí luận cao siêu và tu dưỡng chính trị tốt là có thể phát huy vai trò tấm gương mẫu mực. Tuy nhiên, làm được điều này không hề dễ dàng, đối với một số lãnh đạo, thì điều này thậm chí còn "khó hơn lên trời". Người lãnh đạo thường phải đóng nhiều vai trò cùng một lúc, nên tùy theo hoàn cảnh, họ sẽ thể hiện phong độ lãnh đạo và sức cuốn hút của mình trong giao tiếp. Với khách hàng, bạn buộc phải coi "Khách hàng

là Thượng đế"; với bạn bè, bạn không được quên "thêm một người bạn, thêm một con đường"; với đồng nghiệp, bạn phải hiểu "dùng chân tình đổi lấy chân tình"; còn với kẻ tiểu nhân, bạn lại phải đề cao tinh thần cảnh giác.

Chương I
Giao tiếp - Nhịp cầu kết nối

** Mọi mối quan hệ giao tiếp đều không phải là mù quáng. Trong quá trình giao tiếp đó, bạn phải tìm ra và nắm bắt được những điều kiện và nhân tố của thành công. Do vậy, người lãnh đạo thành công là người luôn luôn tìm kiếm cơ hội trong các mối quan hệ quanh mình.*

** Cho dù quy mô doanh nghiệp lớn hay nhỏ, người lãnh đạo đều phải bỏ ra nhiều công sức cho việc xử lý tốt các mối quan hệ với cộng đồng.*

** Người lãnh đạo phải là một người có tâm, tích cực kết bạn với giới truyền thông vì có thể đến một lúc nào đó, họ sẽ giúp đỡ bạn rất nhiều.*

** Cần phối hợp hài hòa các yếu tố để tạo ra sức mạnh tổng hợp to lớn, điều này đòi hỏi người lãnh đạo phải có khả năng giao tiếp thật tốt.*

ĐỂ SỨC HẤP DẪN CỦA BẠN LAN TỎA

Trong thế giới rộng lớn và phức tạp này, con người là thực thể sống động nhất và cũng là câu đố khó tìm ra lời giải nhất, vì giữa con người với nhau luôn có một mối quan hệ xã hội nhất định. Ngày nay, sở dĩ chúng ta phải bàn về đề tài này nhiều đến vậy vì giao tiếp xã hội đã trở thành môn học bắt buộc đối với những người muốn nâng cao, phát triển và hoàn thiện bản thân. Đối với người làm lãnh đạo, mức độ quan trọng của nó là điều không phải bàn cãi. Trong cuốn sách giáo trình thông dụng *Các tầng lớp xã giao và vận may* thịnh hành trên 20 năm nay ở Mỹ của nhà xã hội học nổi tiếng Adam Kim viết:

“Giao tiếp giống như một sức hấp dẫn tiềm ẩn trong tố chất căn bản của mỗi con người, nó có thể thổi luồng gió đầy sức sống vào những sự việc cứng nhắc khô khan, có thể làm cho những sự việc rối rắm, lộn xộn trở nên thông suốt, rõ ràng; quan trọng hơn, nó có thể đưa một người không có nhiều năng lực lên đỉnh cao của công danh sự nghiệp. Giả dụ đời người như một đỉnh núi tuyết, thì giao tiếp như cây đục băng giúp bạn trèo được lên đỉnh núi; giả dụ đời người là biển cả, thì giao tiếp chính là con tàu chở bạn trên hành trình chinh phục biển khơi; giả dụ đời người là một cuốn sách dày, thì giao tiếp chính là mật mã ghi lại thành công của bạn. Ngày nay, con người sở dĩ phải học cách giao tiếp là vì chúng ta đã có sẵn những điều kiện có lợi sau: *một là vận may tốt nhất; hai là tham vọng mãnh liệt nhất; ba là cơ hội thể hiện nhiều nhất*. Vì vậy, từ rất nhiều ví dụ thực tế thành công xung quanh tôi, tôi có thể đưa cho bạn đọc một lời khuyên ‘khả năng giao tiếp là phép màu giúp con người bước lên nấc thang của thành công, nó có thể khiến cho sức hấp dẫn của bạn lan tỏa vô tận và giá trị của bạn được nâng lên một cách đáng kinh ngạc’”.

Nếu dùng ngôn ngữ mộc mạc nhất để khái quát lại thì đó là: sức hấp dẫn và giá trị của con người được quyết định bởi khả năng giao tiếp. Ở đây, nếu ai đó có khát vọng đạt đến thành công đều phải công nhận ba chữ “nhất” mà giáo sư Adams đưa ra, giả dụ bạn gặp thất bại hoặc sự việc không như ý, thì đó là vì bạn đã không biết cách vận dụng ba chữ “nhất” kia một cách hợp lý vào các trường hợp giao tiếp; giả dụ bạn đạt được thành công như ý muốn, thì đó là vì hơn ai hết, bạn đã chứng minh một cách thấu đáo về cách vận dụng khả năng giao tiếp tuyệt vời của mình. Hãy ghi nhớ: giao tiếp là cây đục băng giúp bạn trèo lên núi tuyết, là con tàu đưa bạn vượt qua hành trình xa xôi, là mật mã ghi lại thành công của bạn. Khi gặp khó khăn, bạn nên đọc thuộc lòng câu nói này: “Sức hấp dẫn của giao tiếp là một loại ma lực!”

Giao tiếp là một khái niệm theo nghĩa rộng, nó là nhân tố xuất hiện trong những cuộc giao lưu, liên hệ giữa con người với nhau. Bất luận là với bạn bè, cấp trên, cấp dưới, bạn học, bạn đồng nghiệp, đồng hương... hay với những người trong đủ mọi ngành nghề khác, trong điều kiện nhất định thì vấn đề được đặt ra là làm thế nào để hoạt động giao lưu qua lại này diễn ra đúng mực và hiệu quả.

Giao tiếp - vấn đề từng bị con người lãng quên thì ngày nay nó đã giữ vị thế quan trọng trong cuộc sống hiện đại. Trong điều kiện kinh tế tự cung tự cấp, con người có thể tự lực cánh sinh và sống cuộc đời tự do tự tại với ruộng đồng vườn tược. Thế nhưng, trong

xã hội hiện đại với nền kinh tế hàng hóa phát triển như vũ bão, khó có thể tưởng tượng được chúng ta sống hạnh phúc khi không hề có mối liên hệ nào với những người xung quanh. Giao tiếp rộng và toàn diện đã trở thành sự đảm bảo quan trọng cho thành công của con người trong công việc cũng như cuộc sống hàng ngày.

NẮM CHẶT CƠ HỘI CÓ THỂ VUỘT KHỎI TẦM TAY

Mọi giao tiếp đều không phải là mù quáng, trong quá trình giao tiếp đó, bạn phải tìm ra và nắm bắt lấy các điều kiện và nhân tố của thành công. Do vậy, người lãnh đạo thành công là người luôn tìm kiếm cơ hội trong các mối quan hệ quanh mình.

Việc đáng tiếc nhất của đời người là cơ hội đi ngang qua bạn, còn bạn thì chẳng đạt được điều gì cả.

Hạnh phúc nhất của đời người là cơ hội đến với bạn, và giúp cuộc đời bạn bước sang một trang mới.

Nhà khoa học người Mỹ Karl Peter nói: "Nắm được cơ hội là nắm được vận mệnh, chạm vào cơ hội là chạm vào vàng. Cơ hội chẳng bao giờ hiển hiện trước mắt bạn rõ mồn một, bạn phải dùng trí tuệ của mình để giải mã."

Cơ hội đặt ra bài toán khó trước mắt chúng ta vì nó thần bí mà khó giải, ngẫu nhiên mà khó dự đoán. Thực sự, cơ hội đem đến cho chúng ta thành công thì đồng thời cũng đi kèm với khó khăn, vất vả. Nhà khoa học người Anh William Charles từng nói: trên đời có ít nhất bốn thứ mà bạn không bao giờ có thể lấy lại được, đó là lời đã nói ra, tên đã bay khỏi cung, thời gian đã trôi qua và cơ hội đã vuột mất.

Có bao nhiêu người đang thầm than thân trách phận rằng, mặc dù họ đã cố gắng hết sức mà vẫn trắng tay. Thế nhưng, trong số đó có bao nhiêu người biết thầm tiếc cơ hội đã vuột mất một cách đau đớn đây? Có lẽ, đợi đến khi bạn bạc đầu rồi mới thực sự thấy thấm thía giá trị của nó.

Nhưng đó không phải là cái cớ bạn có thể vin vào để tha thứ cho bản thân mình. Chúng tôi hi vọng bạn có thể mở toang cánh cửa còn đang khép chặt và mở to hai mắt, nắm chặt nắm tay để sẵn sàng tóm gọn mọi cơ hội có thể xuất hiện bất cứ lúc nào, từ đó thực hiện mục tiêu của đời bạn một cách nhanh hơn, cao hơn, mạnh hơn và tìm được chỗ đứng cho riêng mình trong xã hội cạnh tranh ngày một khốc liệt này.

Liệu điều này có quá khó không? Có lẽ, đối với những người không có ước mơ, hoài bão; chí lớn nhưng tài mọn thì câu trả lời là có. Vì vậy bạn cần nâng cao nhận thức, học cách nắm bắt cơ hội, và cần hiểu rằng có ai đó dẫu muốn thừa nước đục thả câu cũng không phải dễ dàng.

Cơ hội giống như người phụ nữ đeo mạng che mặt, bạn buộc phải biết cách làm thế nào để tìm thấy nàng, giữ lấy nàng, đợi chờ nàng, chiều lòng nàng. Và áp dụng tất cả những chiêu thức mà bạn có như thừa thắng xông lên, của người phúc ta... thì cuối cùng mới có thể chiếm được trái tim của người đẹp, sau đó vén tấm mạng che mặt của nàng lên, bạn sẽ được chiêm ngưỡng nụ cười rạng rỡ nàng dành cho bạn.

CƠ HỘI KHÔNG CÒN LÀ THẦN BÍ

Cách thức nắm bắt cơ hội giờ đây không còn là điều thần bí, cao siêu, không thể với tới nữa. Bạn sẽ thấu hiểu sâu sắc hơn câu nói: "Người thông minh luôn nắm bắt được mọi cơ hội, người thông minh hơn nữa sẽ biết cách không ngừng tạo ra cơ hội."

Tâm niệm của chúng tôi là để vuột mất cơ hội là sai lầm lớn nhất, cảm nhận được cơ hội là trí tuệ lớn nhất, nắm bắt được cơ hội là thành công lớn nhất, thực hiện được cơ hội là niềm vui lớn nhất.

Giao tiếp xã hội là nhằm tạo ra cơ hội. Trong cuộc sống có những việc rất kì lạ, một khi bạn bước chân ra khỏi cửa, kết giao với mọi người, bạn sẽ thấy xung quanh mình tràn ngập cơ hội và bớt đi đau khổ nếu lâm vào bước đường cùng.

VẬN DỤNG LINH HOẠT "MẠNG LƯỚI QUAN HỆ"

Bạn đã từng có trải nghiệm như thế này chưa: khi bạn gặp phải khó khăn nào đó, muốn tìm người giúp đỡ, nhưng chợt nghĩ ra, trước đó lẽ ra bạn nên đến thăm hỏi họ, bây giờ có việc cần nhờ vả mới đến tìm, liệu có quá đường đột không?

Để châm biếm việc nhờ vả khi gặp chuyện, người Trung Quốc dùng một câu rất ngắn gọn là "Thường ngày không thắp hương, gặp chuyện ôm chân Phật". Còn tục ngữ của họ nói rất hay: "Thường ngày năng thắp hương, lúc cần có người giúp". Những người làm lãnh đạo thực sự biết cách tận dụng các mối quan hệ đều là những người có con mắt nhìn xa trông rộng khi bất ngờ gặp khó khăn, họ mới nhận được sự giúp đỡ từ người khác.

Không nói chắc bạn cũng biết, khoản đãi hay tặng quà cho những người mang lại lợi ích cho bạn là việc cần làm, nhưng khoản đãi thế nào, tặng quà ra sao, lúc nào nên khoản đãi, khi nào tặng quà… lại không hề đơn giản.

Sau khi người ta giúp đỡ mình rồi bạn mới tặng quà thì đối phương nhất định sẽ nghĩ, việc bạn làm là lẽ đương nhiên. Nếu chưa từng nhờ cậy người ta việc gì mà bạn vẫn gửi quà thì người nhận ắt hẳn sẽ phải nghĩ khác. Tặng quà cho cấp trên mới nhậm chức và cho thủ trưởng sắp chuyển công tác, hiệu quả đem lại cũng khác nhau rõ rệt. Tặng quà cho người vốn là cấp trên của mình, nhưng nay sắp chuyển sang bộ phận khác, đảm nhận chức vụ mới, sẽ làm người đó vô cùng cảm kích. Có một người từng làm cục trưởng ở một cơ quan cấp bộ, cứ vào dịp cuối năm, quà cáp và thiệp chúc mừng chất ở nhà ông cao như núi. Nhưng ngay năm đầu tiên sau khi ông về hưu, quà cáp ông nhận được chỉ còn vài món, mà thiệp chúc mừng thì càng không thấy đâu. Trước đây, cứ vào dịp lễ tết, khách khứa lũ lượt đến thăm thì nay hầu như chẳng có ai. Trong lúc ông cảm thấy thấm thía cảnh thất thế, thì có một cấp dưới mang quà đến hỏi thăm. Lúc tại vị, ông chẳng hề coi trọng người này, nhưng nay người đến thăm ông lại chính là anh ta, bất giác ông cảm thấy xúc động đến rơi nước mắt. Bẵng đi hai, ba năm sau, người cấp dưới kia được đề bạt trọng dụng. Anh ta đã mời ông làm cố vấn cho cơ quan cũ, đương nhiên là ông nhận lời, bởi vì trong lúc xây dựng mối quan hệ với ông chẳng đem lại lợi lộc gì, nhưng anh ta vẫn đến thăm hỏi. Ông cảm kích trước tấm chân tình của anh ta và suy nghĩ: "Một ngày nào đó, chỉ cần có cơ hội, mình nhất định phải báo đáp ân tình này".

Người lãnh đạo khi bàn bạc công việc hoặc sách lược với cấp dưới, để việc thuyết phục diễn ra một cách thuận lợi thì việc tạo ra bầu không khí trước khi diễn ra việc chính là rất cần thiết.

Nếu lãnh đạo và nhân viên có thể thảo luận, trao đổi ý kiến và đồng tình nhất trí với nhau trong không khí thân thiện, hòa nhã, thì không chỉ nhân viên có thể tích cực bàn mưu hiến kế, tự do phát biểu, đưa ra ý kiến, phân tích thiệt hơn, mà trong bầu không khí thoải mái đó, lãnh đạo cũng có thể sáng suốt phân biệt đúng sai và đưa ra những lựa chọn đúng đắn.

Có thể thấy, tạo không khí thân thiện là điều cần thiết cho việc nghiên cứu phương án, phối hợp với cấp dưới. Ví dụ như trưởng bộ phận kinh doanh của công ty A đang bàn bạc bước tiếp theo trong công việc bán hàng với các nhân viên của mình. Mục đích của cuộc họp lần này là lập ra phương án hiệu quả nhằm chiếm

lĩnh mảng thị trường điện máy phía Đông Nam. Nhiệm vụ của dự án này khá nặng nề, chủ nhiệm Trần vẫn chưa nghĩ ra hướng nào khả thi. Vì vậy, để tất cả nhân viên có thể phát huy hết khả năng của mình, chủ nhiệm Trần đã tạo ra bầu không khí hết sức thoải mái cho mọi người tự do thảo luận. Cuộc họp không diễn ra ở phòng hội nghị như bình thường, mà mọi người cùng ngồi bệt quanh một chiếc bàn nhỏ, với vài chai nước ngọt, một đĩa điểm tâm. Trong không khí thoải mái đó, không còn cảnh tượng mọi người công kích lẫn nhau như trước đây, mà cùng nhau công nhận ưu điểm của phương án được đưa ra, sửa lại những điểm chưa hợp lý. Cứ như vậy, sau một giờ đồng hồ những công việc lớn đã được hoàn thành. Quả nhiên sau khi đi vào thực hiện, sản phẩm tủ lạnh của công ty A đã hoàn toàn chiếm lĩnh thị trường phía Đông Nam.

Vì thế, bầu không khí thoải mái, dễ chịu có lợi cho việc phát huy tính tính cực của nhân viên, giúp họ thoát khỏi trạng thái căng thẳng vốn có khi làm việc để tập trung suy nghĩ, tìm cách giải quyết vấn đề.

Người lãnh đạo khi trao đổi với cấp dưới cũng nên đặt điều này làm quy tắc nhằm tạo ra bầu không khí cởi mở, khiến họ không còn cảm thấy đây là quan hệ giữa cấp trên và cấp dưới nữa mà là bạn bè giúp đỡ lẫn nhau. Như vậy, chẳng những có thể đưa ra được các phương án giải quyết thông thường, mà có khi còn xuất hiện những cách làm vô cùng linh hoạt, thậm chí nghe qua tưởng chừng rất hoang đường, nhưng thêm một con đường là thêm một cơ hội thành công, công ty có thêm cơ hội kinh doanh.

Hãy ghi nhớ, bầu không khí cởi mở luôn là chiếc nôi sản sinh ra "thần cơ diệu kế".

TẠO MỐI QUAN HỆ TỐT ĐẸP VỚI CỘNG ĐỒNG

Có một nhà máy sản xuất gốm sứ ở bang Ohio, Mỹ, không may bị ngọn lửa thiêu trụi chỉ trong vòng một đêm. Nhà máy này lại không hề đóng một khoản bảo hiểm nào, xem ra số phận của nó đã được định đoạt là sẽ hoàn toàn biến mất khỏi bang Ohio. Tuy nhiên, sau trận hỏa hoạn, vào buổi sáng ngày hôm sau, đã diễn ra một cảnh tượng xúc động. Công nhân của nhà máy, các hộ gia đình trong thị trấn, ông chủ của các quán giải khát và khách sạn, tiểu thương buôn bán và các linh mục, mọi người đều không hẹn mà cùng nhau tụ họp trên đống đổ nát và cùng nhau dọn dẹp tàn tích của trận hỏa hoạn. Chỉ trong vài tháng ngắn ngủi sau đó, mọi

người ai có tiền thì góp tiền, ai có sức thì góp sức, trên đống đổ nát ngày nào lại mọc lên công xưởng của nhà máy với diện tích 20.000m2. Nhà máy gốm sứ rất nhanh sau đó đã đi vào hoạt động trở lại.

Vì sao nhà máy này có được "nhân duyên" tốt đến vậy? Nguyên nhân nằm ở chỗ, người chủ của nhà máy thường ngày vô cùng coi trọng quan hệ hữu hảo với những người dân xung quanh, thật đúng với câu tục ngữ "bán anh em xa mua láng giềng gần".

Mọi doanh nghiệp đều không thể sống trong môi trường tách biệt với thế giới bên ngoài, mà luôn nằm trong một cộng đồng nhất định. Xung quanh doanh nghiệp có các đơn vị đoàn thể xã hội và dân cư. Họ hợp thành cộng đồng sinh hoạt tương đối độc lập, trong cuộc sống cũng như công việc thường ngày có ảnh hưởng, tác động lẫn nhau. Những đơn vị đoàn thể xã hội và dân cư này có thể coi là quần chúng của doanh nghiệp, mối quan hệ giữa hai thực thể này có thể gọi là mối quan hệ cộng đồng của doanh nghiệp.

Quan hệ cộng đồng hay còn gọi là quan hệ khu vực, quan hệ môi trường và quan hệ láng giềng. Đối với bất kì tổ chức xã hội nào, quan hệ cộng đồng rất quan trọng. Đối với doanh nghiệp, mối quan hệ này lại càng trở nên quan trọng hơn vì hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp có thể tiến hành thuận lợi hay không đều phụ thuộc vào các dịch vụ xã hội như giao thông vận tải, điện nước, bảo vệ trị an, bảo hiểm phòng hỏa hoạn…; cuộc sống hàng ngày của nhân viên doanh nghiệp cũng như người nhà của họ lại phụ thuộc phần lớn vào các cửa hàng, siêu thị, bệnh viện, trường học, nhà trẻ… của khu dân cư. Nếu người lãnh đạo doanh nghiệp xử lý không ổn thỏa mối quan hệ với cộng đồng xung quanh, hàng ngày doanh nghiệp sẽ sống trong tiếng kêu ca, oán thán từ tứ phía. Vì vậy, cho dù quy mô doanh nghiệp lớn hay nhỏ, người lãnh đạo đều phải bỏ nhiều công sức vào việc xử lý tốt các mối quan hệ với cộng đồng, nếu không, sẽ khó tránh khỏi kết cục bi thảm như nhà máy trong câu chuyện dưới đây.

Đầu năm 1983, tại một huyện nọ của tỉnh Thiểm Tây, Trung Quốc, mọc lên một nhà máy sản xuất đất đèn. Nhà máy này được đặt ở thôn Lưu, cách thị trấn huyện 5km. Trong điều kiện sản xuất bình thường, hàng năm nhà máy có thể đóng góp vào ngân sách nhà nước 6 tỉ Nhân dân tệ và là doanh nghiệp trọng điểm trong huyện. Mùa đông năm đó, thời tiết thay đổi bất thường, cây cối cùng gia súc của khu vực này bỗng nhiên chết hàng loạt, đặc biệt là hàng cây bạch dương dọc hai bên đường vào nhà máy cũng

bị chết khô. Người dân địa phương nhốn nháo bàn luận, cho rằng sự việc có liên quan đến khí thải của nhà máy, thế là họ không ngừng đưa ra kháng nghị với nhà máy. Đối mặt với sự kiện cáo của nhân dân, lãnh đạo nhà máy không biết phải làm thế nào, đành cầu cứu chính quyền huyện ra mặt giải quyết, nhưng chính quyền đã không kịp thời đưa ra được bất kì biện pháp nào để xử lý. Hậu quả là dân chúng phẫn nộ, phá hỏng con đường duy nhất dẫn vào nhà máy, khiến cho nguyên liệu cần thiết và sản phẩm của nhà máy không thể tiến hành lưu thông. Nhà máy này đã buộc phải đóng cửa, ngừng hoạt động vĩnh viễn.

Có thể thấy, quan hệ cộng đồng tốt đẹp có ý nghĩa không hề nhỏ đối với sự tồn tại và phát triển của doanh nghiệp. Để có được điều này, doanh nghiệp không được xây dựng tiền đồ của mình trên sự tổn hại lợi ích của cộng đồng dân cư mà nên nỗ lực bảo vệ môi trường sống của cộng đồng.

Đúng như một nhà quan hệ công chúng người Mỹ trong cuốn sách *Sổ tay quan hệ công chúng* đã viết như sau: "Quan hệ công chúng bắt nguồn từ quan hệ cộng đồng, hơn nữa, nên nhận thức rằng quan hệ cộng đồng là một bộ phận cấu thành đặc thù của quan hệ công chúng, đáng được xem xét, lên kế hoạch và thực thi... Mối quan hệ cộng đồng tốt sẽ đem đến lợi ích vô tận cho doanh nghiệp."

Doanh nghiệp nên làm thế nào để xây dựng tốt mối quan hệ cộng đồng này? Quan trọng nhất là cần làm tốt hai việc sau đây: một là nỗ lực phục vụ cho cộng đồng, hai là tăng cường mối dây liên lạc với họ. Làm tốt hai điều này, người lãnh đạo như bạn đã hoàn thành nhiệm vụ.

ĐỂ TRUYỀN THÔNG LÊN TIẾNG GIÚP BẠN

Có người nói, phóng viên là ông vua không cần vương miện, tính chất công việc họ làm khiến họ được tôn trọng bội phần. Vì vậy, người lãnh đạo nên là một người có tâm, kết giao rộng với giới truyền thông, chưa biết chừng đến một lúc nào đó họ sẽ giúp ích không ít cho bạn.

1. Xây dựng mối quan hệ tốt đẹp với giới truyền thông

Mục đích khi kết giao với giới truyền thông là lan truyền thông tin một cách rộng rãi nhất, để mọi người hiểu và ủng hộ công việc của bạn. Kĩ xảo của việc kết giao này có thể thu gọn trong hai từ "chân thành, chủ động". Bạn nên nghiên cứu cặn kẽ đối tượng

truyền thông mà bạn sẽ kết giao, làm quen với các phóng viên đưa tin của báo chí và đài truyền hình, truyền thanh ở địa phương, chủ động liên hệ với những phóng viên, biên tập viên liên quan, tin cậy và hỗ trợ lẫn nhau với tinh thần đoàn kết, hợp tác.

2. Chủ động cung cấp nguồn tin chính xác, tin cậy và có giá trị cho giới truyền thông

Ngoài những tin tức thời sự mà báo chí yêu cầu, điều quan trọng hơn là kịp thời cung cấp những tin có lợi cho việc xây dựng cảm tình của độc giả, thính giả và khán giả đối với doanh nghiệp.

3. Phải chú ý đến lượng giá trị của tin tức thời sự

Nếu bạn tùy tiện gửi tin tức, bài viết cho giới truyền thông, thì người phụ trách các mảng tin đó sẽ coi nhẹ giá trị của nguồn tin, bài bạn cung cấp. Chỉ có những đề tài mang tính sáng tạo mới có thể nhận được sự coi trọng của họ.

4. Chú ý khi gửi thư hoặc bài viết cho báo chí

Khi thực hiện công việc này, bạn cần coi báo chí như đồng nghiệp của mình. Đương nhiên, nếu bạn có cam kết "cung cấp tin tức độc quyền" với một cơ quan báo chí nào đó thì hãy tuân thủ theo cam kết, không được gửi một tin cho nhiều báo.

5. Tổ chức tốt cuộc họp báo

Khi tổ chức họp báo, nên mời lãnh đạo cấp cao nhất của doanh nghiệp tham gia, nhằm nâng cao sức ảnh hưởng trong việc kết nối với giới truyền thông. Trước khi mở cuộc họp báo phải làm công tác chuẩn bị kĩ càng.

Căn cứ vào thành phần đối tượng tham gia họp báo để chuẩn bị một vài đề tài mà họ có thể thấy hứng thú. Cần hết sức thả lỏng, bình tĩnh và nhớ rằng bạn là người trong cuộc, không phải người lạ. Phải nhanh chóng tham gia vào cuộc tranh luận của đề tài nào đó. Đừng đặt mục tiêu duy nhất của việc tham gia này vào chuyện lợi dụng người khác, nếu chỉ chăm chăm để đạt được mục đích của mình sẽ làm cho người khác nảy sinh tâm lý đề phòng với bạn. Tiếp cận người bạn muốn quen biết, câu mở đầu có thể nói là: "Tôi vừa nghe thấy các vị nói về… Tôi cảm thấy rất hứng thú, xin hỏi…" Tỏ ra hứng thú với chủ đề nói chuyện của người khác là cách tốt nhất để tham gia cùng họ. Cần làm cho mình trở thành đối tượng được chú ý và nổi bật lên khỏi đám đông. Ví dụ: mặc trang phục độc đáo, nhắc đến hai bé trai song sinh của mình, kể

cho mọi người những trải nghiệm khác thường của bạn…

6. Đích thân tiếp đón nhà báo đến làm việc

Cần chân thành, thẳng thắn trả lời các câu hỏi phỏng vấn, không những phải nắm rõ tình hình các vấn đề trong công ty, mà còn phải nắm được các vấn đề liên quan đến công ty, cơ quan nơi mình công tác, ví dụ như các vấn đề trong cùng lĩnh vực, tình hình mới xuất hiện trong xã hội, như vậy mới có thể làm tốt công việc được giao.

KẾT HỢP TỐT MỌI NGUỒN LỰC

Người lãnh đạo phải biết kết hợp các nguồn lực để tạo nên sức mạnh lớn nhất, điều này đòi hỏi bạn phải có khả năng giao tiếp và kiểm soát tốt. Người lãnh đạo khi sử dụng quyền lực không nên quá cứng nhắc, hãy thử đổi góc nhìn, học tập kinh nghiệm thành công từ quân đội.

Tướng quân Eisenhower (1890 - 1969) là thủ lĩnh quân sự cấp cao nổi lên sau Đại chiến Thế giới lần thứ hai. Lúc đó, ông từng lãnh đạo liên minh quân đội Anh, Pháp, Mỹ với hàng triệu quân sĩ đánh bại thế lực hung hăng kiêu ngạo của Hitler và đội quân phát xít Đức. Dưới trướng ông cũng có vô số các sĩ quan cao cấp trong quân đội, trong đó rất nhiều người là những nhân tài có cá tính mạnh, như tổng chỉ huy quân tiền trạm của quân đội Anh - tướng Batter, hay đội trưởng đội lục quân tác chiến của Pháp - tướng Monteney. Những sĩ quan này đều từng lập chiến tích hiển hách. Với vai trò là thủ lĩnh của quân Đồng minh, tuy có quyền lực to lớn chỉ huy toàn quân đội, nhưng thuộc hạ của ông đều là những tướng lĩnh cao cấp đến từ nhiều quốc gia nên khi lãnh đạo họ, tướng Eisenhower cũng phải hết sức cẩn trọng, để tránh xảy ra những chia rẽ hoặc xung đột không cần thiết.

Trong Đại chiến Thế giới lần thứ nhất đã từng xảy ra một trường hợp tương tự. Nước Pháp - một trong số thành viên của các nước Đồng minh lúc đó - có một vị tướng tên là Chirsé. Quân đội viễn chinh Pháp do ông chỉ huy được chỉ định nằm dưới sự chỉ huy của vị tướng lừng danh người Anh Foldeter. Trong một lần tổn thất quân số nghiêm trọng sau chiến dịch, do mất mát tương đối lớn, để chấn chỉnh lại quân ngũ, tăng cường sức mạnh thống lĩnh, tướng Foldeter quyết định sắp xếp lại thành viên quân đội. Ông yêu cầu lực lượng do Chirsé chỉ huy tách ra và nhập vào quân Anh, để đảm bảo thực lực chủ chốt của quân Anh sau tổn thất.

Đối mặt với quyết định này, tướng Chirsé đắn đo suy xét rất kĩ. Ông cho rằng làm như vậy sẽ tổn hại đến sự tôn nghiêm và hình tượng của quân đội Pháp, nên cuối cùng đã kiên quyết không tuân theo sự sắp xếp đó. Quyết định này đã nhận được sự đồng tình của các sĩ quan và binh lính trong quân đội Pháp, thậm chí Thống soái của Liên quân Anh cũng tán thành ý kiến và cách làm của ông. Cuối cùng, tướng Chirsé đã giữ vững được sự toàn vẹn của quân viễn chinh Pháp. Đội quân kiên cường được mệnh danh là "tiên phong thần kì" này đã thể hiện sức mạnh đoàn kết tập thể phi thường và tố chất quân đội khiến mọi người không thể không hài lòng, khâm phục và ca tụng. Trong cuộc chiến, họ đã xuất sắc hoàn thành nhiệm vụ được giao.

Bài học trong chiến tranh này đã giúp cho Eisenhower hiểu rằng, tuy ông tạm thời có quyền lực tối cao trong việc lãnh đạo quân Đồng minh, nhưng vấn đề nằm ở chỗ, quân đội của ông không chỉ là người Mỹ, mà còn cả người Anh, người Pháp. Trong hoàn cảnh đó, mọi người nên cùng nhau bàn thảo, đồng tâm hiệp lực, đánh bại kẻ thù chung của các nước Đồng minh là phát xít Đức.

Điều này cho thấy, tướng Eisenhower vô cùng thận trọng trong việc lãnh đạo của mình. Trên thực tế, mặc dù ông là một tướng lĩnh cao cấp bậc nhất trong quân đội, nhưng chính bản thân ông chưa từng trực tiếp ra chiến trường chiến đấu. Trong Đại chiến Thế giới lần thứ nhất, ông mới chỉ là sĩ quan huấn luyện cấp thấp, chuyên phụ trách huấn luyện bổ sung quân số. Lúc đó chiến trường Pháp vô cùng cần quân tiếp viện, các binh sĩ do ông huấn luyện chủ yếu đều được điều ra chiến trường. Chính Eisenhower cũng rất muốn được tham gia chiến đấu, nhưng ông không có cơ hội đó, bởi vì nhiệm vụ của ông là phụ trách huấn luyện thêm nhiều lực lượng bổ sung mới. Vì thế trong suốt thời gian đó, ông chỉ ở căn cứ huấn luyện quân sự hậu phương của Mỹ.

Còn giờ đây, ông đã là thống soái của hàng triệu quân Đồng minh. Thống lĩnh một đội quân hùng hậu tham gia tác chiến từng là mơ ước lớn nhất đời ông, thì giờ đây đã trở thành hiện thực. Ông phải hoàn thành công việc lãnh đạo này một cách thành công, sách lược lãnh đạo của ông nằm ở thuật thương thảo, điều phối.

Lúc đó, quân đội do Eisenhower chỉ huy, ngoài quân Mỹ chiếm số lượng đông đảo nhất, thì xếp thứ hai là quân đội Anh. Ông bèn thương thảo với các sĩ quan cao cấp của quân đội Anh, nhằm lôi kéo lòng người, giành được sự ủng hộ của họ để dễ bề phối hợp chiến đấu một cách thuận lợi.

Vào thời điểm đó, Eisenhower đã nhường các vị trí phó thống soái và nhiều chức vụ cao cấp khác cho những sĩ quan mang quốc tịch Anh đảm nhiệm, ví dụ như phó thống soái dưới ông là tư lệnh lục quân người Anh, Andrew Denter. Hoặc quyền chỉ huy tối cao của lực lượng hải quân được giao cho sĩ quan tuổi đời còn rất trẻ quốc tịch Anh, tên là Strathclyde Murben.

Eisenhower đã thương thảo, bàn bạc và lấy những điều kiện nhất định làm cơ sở để điều phối, thực hiện khả năng lãnh đạo của ông. Phương thức bàn thảo, trao đổi ý kiến này không chỉ được vận dụng thành công trong quân đội, mà còn ở các lĩnh vực, ngành nghề khác. Là một nhà lãnh đạo, bạn cũng có thể vận dụng một cách linh hoạt nhằm tăng hiệu quả, thực hiện thành công mục đích lãnh đạo của mình.

LỢI DỤNG CHÍNH PHỦ GIẢI QUYẾT CÔNG VIỆC CHO BẠN

Trong thời buổi kinh tế thị trường cạnh tranh khốc liệt, môi trường sinh tồn của doanh nghiệp ngày càng phức tạp, khó khăn và những vấn đề họ phải đối mặt ngày càng nhiều. Điều này ví như trên mặt biển sóng lớn cuộn trào, những con thuyền nhỏ muốn trụ vững đều phải vật lộn với hoàn cảnh khắc nghiệt, để tránh bị sóng lớn lật thuyền hay va chạm với những con thuyền khác. Như vậy, làm thế nào để tăng cường khả năng chống lại rủi ro cho bản thân? Nhiều khi, chính phủ sẽ có vai trò không thể dự đoán trước trong chuyện này.

Có thị trường, tất sẽ có cạnh tranh; có cạnh tranh, tất sẽ có khả năng đụng độ giữa những người trong ngành với nhau. Trong hoàn cảnh đó, tranh thủ được sự ủng hộ của chính phủ để giảm thiểu hoặc loại bỏ tổn thất do hiện tượng "lật xe" mang lại cũng là vấn đề mà lãnh đạo các doanh nghiệp nên để tâm. Ở đây chúng ta sẽ lấy ví dụ về ngành công nghiệp ô tô của Đức để chứng minh.

Công ty sản xuất ô tô của Đức Mercedes Benz và General Auto là hai công ty ô tô lừng danh thế giới. Mấy chục năm trước, hai công ty này đều định vị sản phẩm của mình ở phân khúc ô tô hạng sang và không ngừng đưa ra thị trường các mẫu xe sang trọng, cầu kì, khiến sự tranh giành thị trường diễn ra khá khốc liệt. Để giành được khách hàng, chiếm lĩnh thị phần cao hơn, hai công ty không chỉ công khai đả kích sản phẩm của đối phương, mà thậm chí còn liên tục hạ thấp giá bán, dẫn đến có những thời điểm họ phải chấp nhận tiêu thụ với mức giá lỗ vốn. Kết quả là, không

những Mercedes và General đều chịu những tổn thất nghiêm trọng về doanh số, mà trong lúc đó, các hãng ô tô nước ngoài đã thừa cơ xâm nhập vào thị trường ô tô Đức.

Sau cuộc chiến khốc liệt, lãnh đạo của cả Mercedes và General đều nhìn thấy thực tế tàn khốc này, nên họ đã chuyển sang giảng hòa, cùng nhau chia sẻ thị trường. Khi hai bên giảng hòa, lẽ tất nhiên sẽ phải đề cập đến vấn đề phân chia lợi ích, khó khăn không hề nhỏ. Nếu có một "trọng tài" đứng ra giải quyết là thích hợp nhất. Vậy tìm ai đây? Lãnh đạo của Mercedes đã tìm đến chính phủ, tận dụng mối quan hệ tốt đẹp này để nhờ chính phủ ra mặt giải quyết. Cuối cùng, dưới áp lực của chính phủ Đức, công ty General đã phải chấp nhận chuyển trọng tâm kinh doanh của mình sang phân khúc xe hạng trung bình và giá rẻ, còn Mercedes, nhờ tận dụng quan hệ tốt đẹp với chính phủ mà vẫn bảo vệ được đặc quyền trong phân khúc xe sang. Và kết quả sau cùng là, xét về toàn cục, việc làm này cũng đồng thời bảo vệ được lợi ích chung của ngành công nghiệp ô tô Đức.

LÀM BẠN VỚI GIỚI KINH DOANH

Người lãnh đạo nên làm thế nào để kết giao với giới kinh doanh đây? Hãy khéo léo tạo mối liên hệ trong mạng lưới quan hệ của mình!

Làm kinh doanh không thể tách rời các mối quan hệ xã giao, xử lý tốt các mối quan hệ này là khâu mấu chốt trong việc tiến hành các hoạt động buôn bán. Khi quan hệ với giới kinh doanh, người làm lãnh đạo bắt buộc phải chiến thắng lòng ưa hư vinh, ưa thể diện của bản thân. Nếu mượn một câu xã giao để nói thì đó là "Xử thế lương thiện, đối đãi chân thành."

1. Nhân tình thế sự khó lường

Trên thương trường, mối quan hệ rộng có ý nghĩa nổi bật đối với người trong giới kinh doanh. Ai cũng biết, "thêm một người bạn, thêm một con đường". Người phương Tây đến làm ăn ở châu Á thường cảm thấy khó thích nghi với cách ứng xử của người châu Á. Do đó, người phương Tây chỉ còn biết ngửa mặt lên trời mà than rằng người phương Đông sao mà thần bí, cao thâm khó đoán, bất đắc dĩ họ đành phải ủy thác cho người phương Đông làm đại lý kinh doanh.

Mấu chốt của vấn đề chính là thể diện. Thể diện là sự tôn trọng dành cho đối phương trong quá trình hai bên có mối liên hệ với

nhau, mà cốt lõi của sự tôn trọng chính là quan hệ làm ăn. Trong mối quan hệ giữa bạn bè, bạn đặt vị thế của đối phương cao hơn một bậc, như vậy tình cảm được tích lũy dần lên, bạn bè nhiều thêm, môi trường tồn tại và sự phát triển của công ty sẽ ngày càng đi vào quỹ đạo tốt đẹp.

Kể cả khi phải xử lý các mối bất hòa hay mâu thuẫn không quá nghiêm trọng trên thương trường, những người lãnh đạo cũng dùng các chiêu thức rất độc đáo, để lại đường lui và lưu lại chút tình người đề phòng sau này còn gặp lại, đây cũng là cách làm của người thông minh. Ham hố nhất thời được dương oai, thể hiện bản lĩnh mà làm bung bét sự việc, không để đường lui cho mình bị coi là cách làm của những người nông cạn.

Trong những mối quan hệ kinh doanh, nếu những mâu thuẫn không thuộc về nguyên tắc cơ bản, hoặc xung đột lợi ích không lớn, thì nên giữ lại một chút thể diện cho đối phương; ngược lại nếu bạn không cho người ta thể diện, còn dồn họ đến chân tường, thì sự việc này còn khiến đối phương căm hận bạn còn hơn việc bạn lừa của họ hàng chục tỉ đồng.

2. Thể diện với người làm ăn vô cùng lớn

"Thương nhân dựa trên mối quan hệ" là từ dùng để chỉ những người có hoạt động kinh doanh trên cơ sở thuần túy dựa vào các mối quan hệ xã hội. Những người này luôn luôn có mạng lưới quan hệ rộng khắp, tinh thần lạc quan, ý chí kiên cường, tính cách mềm mỏng, độ lượng, thấu hiểu lòng người, do đó họ luôn tạo ra sức hút đối với người tiếp xúc. Trên thương trường, những người bạn tiếp xúc thường muôn hình muôn vẻ, mà mục đích và mức độ kì vọng khi bạn kết giao với họ cũng không giống nhau.

Khi bạn có chủ đích kết giao với người lạ thì nên chú ý điều chỉnh "độ lửa" trong cuộc nói chuyện, lúc đầu nên kín đáo một chút, sau cùng mới nói thẳng. Khi quyết định nói thẳng, bạn sẽ phải đối mặt với tình huống có thể xảy ra, hoặc là hai bên khó xử, hoặc là mọi người cùng vui vẻ. Để tránh rủi ro, nếu có thể đoán biết những suy nghĩ thực sự bên trong của đối phương thông qua hành động, cử chỉ của họ thì đó là một bản lĩnh đáng nể. Trong kĩ năng đàm phán khi đối phương còn chưa kịp biểu đạt ra mà bạn đã hoàn toàn nắm được suy nghĩ của họ và giải quyết ổn thỏa, thích đáng trước một bước, thì như vậy vừa cho đối phương thể diện mà việc làm ăn của bạn sẽ vô cùng thuận lợi.

3. Mối quan hệ giữa người với người trên thương trường

Thương trường là nơi tổng hợp của các mối quan hệ thương mại, sự vận hành của kinh doanh không thể tách rời sự vận hành của các mối quan hệ. Vì vậy nên có người nói, làm kinh doanh 30% dựa vào kĩ xảo, còn 70% dựa vào thu phục lòng người.

Bước vào thương trường hiện đại ngày nay, cũng đồng nghĩa với việc bước vào thời đại của quan hệ công chúng. Bạn buộc phải biết cách điều tiết các mối quan hệ trên nhiều phương diện khác nhau, bởi vì rất nhiều người sẽ liên hệ với công việc làm ăn của bạn, nên "quan hệ không phải vạn năng, nhưng không có các mối quan hệ thì mọi thứ đều không thể". Vì lợi ích của bạn, bạn phải quen biết họ, tìm hiểu họ, tôn trọng họ và khiến các mối quan hệ xã giao của bạn trở nên trôi chảy.

Một thương nhân đã tổng kết không hề khuếch đại rằng: trên thương trường hiện nay, kinh doanh thực chất vận hành dựa trên các mối quan hệ, mối quan hệ chính là sức sản xuất.

4. Các mối quan hệ trong kinh doanh

Ngày nay, khi nói đến các mối quan hệ, những người làm kinh doanh có thể nói là vừa yêu vừa hận, vừa muốn lại vừa sợ, nhưng làm ăn lại không bao giờ có thể thiếu đi mạng lưới quan hệ đó, nó khiến người ta mệt mỏi, khó có được sự thanh thản, thoải mái. Có một người bạn trên thương trường đã nói, làm kinh doanh vốn vất vả, nếu quan hệ không tốt, thì công việc kinh doanh sẽ rất khó khăn hoặc thậm chí mắc cạn.

Một người muốn lập nghiệp thành công hoặc phát triển công việc kinh doanh, các mối quan hệ có thể được chia theo quy mô lớn - nhỏ, chất lượng tốt - xấu, thời gian ngắn - dài. Nói một cách đơn giản, quan hệ là một mạng lưới, mạng lưới này có thể bao trùm lên bạn, bó lấy bạn, kéo căng bạn, làm cho bạn phân tâm, hao tổn tâm trí, nhưng cũng chính nó có thể giúp bạn nhìn xa trông rộng, mở mang đầu óc, thuận lợi mọi bề, có được cuộc sống tự do, phóng khoáng, công việc làm ăn thuận buồm xuôi gió.

Giả dụ bạn có mạng lưới quan hệ rộng, chất lượng cao, và mọi kênh thông tin đều thông suốt, thì bạn không những có thể thu được nhiều nguồn tin, có thêm nhiều lựa chọn, mà bạn còn có thể truyền đi những phát ngôn có lợi cho mình, làm cho hình tượng của bạn trước công chúng trở nên chói sáng; ngược lại, nếu mạng lưới này truyền đến bạn những thông tin giả hoặc lại truyền ra ngoài những điều không tốt về bạn, khiến bạn có lý lẽ mà không được giãi bày, bạn sẽ cảm thấy vô cùng khó chịu. Như những

người làm thương mại xuất nhập khẩu, phải thông qua các khâu khai báo hải quan, vận chuyển, chuyển nhận tiền..., bạn bè nhiều hay ít, quen biết hay không quen biết rõ ràng là một sự khác biệt rất lớn.

Kinh tế thị trường vừa công bằng lại vừa vô tình, vì nó phá vỡ quan niệm đẳng cấp sang hèn vô hình vẫn tồn tại giữa con người với con người, cũng xóa nhòa đi kiểu cách thanh cao quý tộc. Trên thương trường, chẳng người nào dám khoe khoang tự mình làm nên mà không nhờ vả ai, sống trong "rừng" bê tông cốt thép nơi đô thị hiện đại, hít thở "bầu không khí" lừa đảo gian trá trên chốn thương trường, người làm kinh doanh có đủ lý do để khoác lên mình tấm áo giáp sắt tự vệ, nhưng bạn lại buộc phải có một trái tim mềm mỏng, lương thiện và hòa hợp với mọi người. Thương trường là nơi tổng hòa các mối quan hệ thương mại. Trong nhiều trường hợp, không có tình người và chính nghĩa thì việc làm ăn cũng không thành, khi thiếu đi tình người thì nhiều việc cũng khó tránh khỏi mắc cạn trên chính bãi cạn mang tên tình người.

5. Triết lý xử thế của trí thông minh cảm xúc

Có một vài nguyên tắc thiết thực và khả thi để giúp bạn trở thành một người giỏi giao tiếp như sau:

Một: Khi bạn đang cầm trong tay những tấm danh thiếp của người mới quen biết, bạn buộc phải nhanh chóng "xuất kích", làm cho mối quan hệ nhanh chóng trở nên thân thiết. Đây chính là sợi dây sinh mệnh cho các mối quan hệ của bạn, hay nói cách khác là "hàng trong kho", lúc cần đến bạn có thể lấy ra bất cứ lúc nào. Cái khó ở đây là bạn phải vượt qua sĩ diện thanh cao của mình. Không chủ động kết giao với người khác dưới mọi hình thức là trở ngại tâm lý thường gặp, điểm mấu chốt là bạn không nên quá vội vàng trong việc biến người xa lạ thành khách hàng của mình, mà cần phải từ từ kéo họ về phía mình. Cái đạo của kinh doanh là làm chậm nhưng chắc, không nên nóng vội. Với bạn bè cũng vậy, cần phải có sự nhẫn nại để có được sự thấu hiểu và lòng tin của họ bằng việc làm thực tế và thời gian.

Hai: Hãy chân thành từ những điều nhỏ nhặt nhất, mà muốn làm được như vậy thì trong tâm phải có sự chân thành. Ở một phương diện ý nghĩa nhất định nào đó, "khách hàng là Thượng đế". Đó không phải là điều chúng ta nói cho khách hàng nghe, mà chính là nói cho bản thân chúng ta nghe, để cho tư tưởng đó thấm vào từng hành động của chúng ta tự nhiên như "mưa dầm ngấm đất" vậy. Mấu chốt trong vấn đề này là sự thấu hiểu về đối phương, bất

luận là bạn bè hay đối tác. Khi họ kết giao, hợp tác với bạn thì họ đều mong muốn có được một phần lợi ích từ bạn, dù ít hay nhiều. Bạn hãy làm quen với điều đó. Sau khi hiểu thấu đáo rồi mới có thể đối xử chân thành, bình thản hành động theo tình người đến nơi đến chốn, để họ thực sự cảm nhận được sự thân thiện của bạn. Còn những hành động nhiệt tình một cách khoa trương, vồn vã hay ân cần quá mức thì ngược lại cho thấy sự miễn cưỡng và không đủ chân thành.

Ba: Xây dựng danh tiếng cho bản thân, từ đó dựng nên hình tượng của công ty bạn. Tích lũy dần dần sức ảnh hưởng của bạn thông qua sự tu dưỡng về đạo đức, phẩm chất, kĩ năng giải quyết theo thông lệ và quy tắc chuẩn mực. Cho đến khi mọi người cùng hướng sự chú ý về phía bạn, nói rằng bạn rất được, có danh tiếng, xử lý vấn đề đến nơi đến chốn. Như vậy, lúc này nguồn tài nguyên của bạn đã nhiều lên rồi đấy, sẽ có không ít người vô tình trở thành cổ động viên cho bạn, tài năng của bạn có thể phát huy hết sức mình.

Người lãnh đạo phải xây dựng quan niệm đầu tư lâu dài cho các mối quan hệ xã hội. Đôi khi có những nhân vật và sự việc trong thời gian ngắn không thể hiện tầm quan trọng, nhưng về lâu dài lại có thể trở nên quan trọng. Vì vậy, những lãnh đạo doanh nghiệp mưu trí nếu biết cách dùng tiền một cách hợp lý vào việc đầu tư nhân tài, đầu tư vào những người bạn có năng lực, thì chẳng bao lâu sau đó, sự báo đáp mang lại chắc chắn sẽ vượt xa sự đầu tư của bạn.

Thời đại kinh tế thị trường, cùng với sự lên ngôi của các quan niệm "hòa khí sinh tài", "hai bên cùng có lợi", "đối xử chân thành"... là sự sản sinh của những mối quan hệ xã hội kiểu mới trong giới kinh tế, làm cho cuộc sống xã hội cũng âm thầm thay đổi. Những người bước ra từ thương trường thường trở nên khiêm tốn, hòa nhã hơn, mà sự khiêm tốn và hòa nhã này của họ lại ảnh hưởng đến nhiều người xung quanh.

Chương II

Trang phục - Thể hiện phong độ của nhà lãnh đạo

** Trang phục là thứ ngôn ngữ không lời. Trang phục gọn gàng, sạch sẽ và phù hợp không những thể hiện hình tượng cái Tôi, mà còn là sự tôn trọng đối phương trong giao tiếp.*

** Các nhà lãnh đạo hiển nhiên không thể làm ngơ trước các mốt mới đang thịnh hành, cũng không thể chạy theo trào lưu một cách thái quá mà đánh mất uy tín cũng như sự chuyên nghiệp của mình.*

** Đối với nhà lãnh đạo nam, một sự thay đổi nhỏ trên trang phục cũng có ảnh hưởng lớn đến hình tượng cá nhân, thế nên, các nhà lãnh đạo nên sử dụng trang phục để xây dựng một phong cách riêng cho mình, qua đó toát lên nét cá tính cũng như sự độc đáo riêng biệt.*

** Các nhà lãnh đạo là nữ giới thích hợp với kiểu trang điểm tự nhiên, không để son phấn che phủ khí chất và tài năng vốn có của mình.*

TRANG PHỤC ĐẸP LÀ BƯỚC ĐẦU TIÊN TRONG GIAO TIẾP

Cách trang điểm, ăn mặc của những người phụ nữ công sở chủ yếu là đơn giản, phóng khoáng, không cần cầu kỳ quá mức như những quý bà sang trọng. Mặc váy có thể làm nổi bật những đường nét nữ tính. Những bộ váy dài phù hợp với tất cả hoàn cảnh xã giao, khi mặc váy bắt buộc phải đi tất chân, cổ tất tránh để lộ ra phía dưới chân váy. Ban ngày, tại nơi làm việc nên ăn mặc

đoan trang, phóng khoáng; khi tham gia các bữa tiệc hay dạ hội quan trọng có thể chọn lựa những bộ váy lộng lẫy một chút. Phụ nữ ở hoàn cảnh công việc bình thường không phù hợp với lối trang điểm đậm, ngược lại trang điểm nhẹ nhàng sẽ thật tự nhiên, xinh đẹp, thoải mái.

Đầu tóc, râu và móng tay của nam giới cần chú ý cắt tỉa; ăn mặc gọn gàng sạch sẽ, cúc áo, cúc quần, thắt lưng phải cài cẩn thận. Khi tham dự các hoạt động long trọng, thông thường nên mặc quần áo đậm màu, màu sắc thân trên và thân dưới cần nhất quán với nhau; giày thể thao và giày vải không phù hợp với những bộ vest. Nếu thực sự phải mặc những trang phục không hợp bộ với nhau, thì nhất định phải có một ý nghĩa đặc biệt nào đó.

Công ty điện ảnh MGM của Mỹ từ trước đến nay nổi tiếng với việc nhân viên ăn mặc nghiêm chỉnh. Các nhân viên cao cấp của công ty này thông thường đều mặc những bộ trang phục đậm màu với áo sơ mi trắng, đến mức mỗi khi bắt gặp người của công ty MGM, mọi người đều cười nói: "Nhìn kìa, những chú chim cánh cụt đến kìa." Tất nhiên, đây chỉ là một câu nói đùa. Là nơi tràn đầy sự năng động và màu sắc lãng mạn của giới nghệ thuật, nhưng tại sao công ty MGM lại thực hiện quy định cứng nhắc như vậy? Trên thực tế, Tổng giám đốc của công ty không phải là một người nghiêm khắc và thiếu óc hài hước. Ông đặt ra yêu cầu này với các nhân viên của mình bởi vì ông biết rằng, xưa nay "người của Hollywood" trong con mắt của đông đảo công chúng luôn là những thương nhân miệng ngậm xì gà, luôn thích huênh hoang về câu chuyện của mình và mang lại cho người ta cảm giác không thật thà. Vì thế, công ty MGM muốn thông qua trang phục để xây dựng một hình tượng chính trực, tích cực đến với công chúng, đồng thời loại bỏ những ảnh hưởng tiêu cực còn sót lại trong quá khứ.

Nói tóm lại, trang phục đẹp là bước đầu tiên trong giao tiếp. Trang phục của nhà lãnh đạo phải phù hợp với những điểm sau đây: Nếu bạn không muốn trở thành "trò cười" của đồng nghiệp, trang phục phải phù hợp với vóc dáng; nếu bạn không muốn đồng nghiệp hay khách hàng khinh thường thì trang phục của bạn phải sang trọng, lịch sự; nếu bạn không muốn người khác nhận ra tính cách hay sở thích của mình, trang phục của bạn nhất thiết phải thận trọng, đúng mực.

THỂ HIỆN CÁ TÍNH THÔNG QUA CÁCH ĂN MẶC

Các nhà lãnh đạo hiển nhiên không thể làm ngơ trước các mốt mới đang thịnh hành, nhưng cũng không thể chạy theo trào lưu quá đà mà đánh mất uy tín cũng như sự chuyên nghiệp của mình. Ít nhất có bảy chi tiết mà những đối tác hay khách hàng chưa từng quen biết có thể thông qua đó để đánh giá con người bạn, đó là:

1. Mái tóc dày bóng mượt

Mái tóc dày có độ ẩm cao thường mang lại cho người đối diện cảm giác tươi mát, đầy sức sống. Tuyệt đối không thể đi gặp khách hàng với mái tóc khô xơ xác. Bạn nên mua các loại gel tạo hình không mùi, có tác dụng giữ ẩm, vuốt lên mái tóc đã làm sạch để tạo hiệu quả bóng mượt. Chú ý không dùng loại gel có mùi thơm quá nồng, vì khi mùi hương của gel, kem dưỡng da và nước hoa trộn lẫn với nhau sẽ gây kích ứng cho mũi, làm mất đi cảm giác khoan khoái nhẹ nhàng. Phải làm cho mái tóc của bạn trông giống như nửa tiếng trước vừa mới bước ra từ bể bơi, trơn mượt, sáng bóng.

2. Cổ áo đơn giản mà thanh lịch

Cổ áo có viền đăng ten là kiểu cách đã lỗi thời và có phần quê mùa. Để thể hiện được hiệu suất và tinh thần sáng tạo của bạn, nên chọn kiểu cổ áo đơn giản với thiết kế hai bên bất đối xứng và mở hờ. Cổ áo đối xứng tuyệt đối trông nghiêm túc mà tôn quý, nhưng không mang lại cho người tiếp xúc sự ngạc nhiên bất ngờ cũng như ấn tượng sâu sắc. Cổ áo bất đối xứng thường gây được cảm tình khi đồng thời mang lại thông điệp kép về "ý thức dẫn đầu" và "tinh thần sáng tạo".

3. Màu sắc của son môi

Tiếp nối sau màu tím và màu đen là sự lên ngôi của những màu môi như màu xám tím, tím nhạt, xám bạc… Chúng đã trở thành những màu son thời thượng được phái đẹp hết sức yêu thích. Nhưng chúng lại không phù hợp trong công việc hay hoàn cảnh xã giao. Màu hồng tím sậm, trắng xám tím hay xám bạc mang lại cho người đối diện cảm giác lãnh đạm, thể hiện khí chất cao ngạo và thiếu thành ý hợp tác. Đương nhiên, dù là màu môi căng mọng với sắc đỏ rực hay đỏ thẫm cũng đều không thích hợp. Như màu son đỏ tươi đại diện cho "sức mạnh giới tính" của phái yếu, thường tạo cho người đối diện cảm giác bất an, hồi hộp căng thẳng, dù là nam hay nữ. Vì thế, để duy trì không khí nói chuyện một cách tinh tế, tao nhã mà không làm mất đi cảm giác thoải

mái, các nhà lãnh đạo nữ cần chọn màu son môi cho phù hợp. Son môi màu hồng tím, hồng pastel và màu đỏ hoa hồng pha gam cà phê là một trong bảy thứ "vũ khí" chiếm được "tình cảm của đối phương" trong vòng 6 giây đầu tiên.

4. Màu sắc của bộ đồ phù hợp với màu da

Nếu bạn không chắc chắn về kinh nghiệm và khả năng chọn trang phục của bản thân thì quần áo đồng bộ sẽ giúp bạn giữ được vẻ tự nhiên và thoải mái nhất. Nhưng việc chọn sai màu sắc còn tồi tệ hơn cả việc chọn sai thương hiệu hay kiểu dáng không phù hợp. Thoạt nhìn, màu da của những người châu Á đều na ná nhau, kỳ thực nó phân ra rất nhiều gam: vàng sậm thiên hồng, vàng sậm thiên đen, vàng nhạt thiên hồng, vàng nhạt thiên trắng, vàng nhạt, trắng xanh, vàng cháy, vàng nâu... Mỗi sắc da đều kị với 1-3 loại màu sắc của trang phục. Khoác lên mình "những màu tương khắc" này trông bạn sẽ như người bảo thủ, ủ rũ, chặt chẽ quá mức. Để chọn cho mình màu sắc của đồ bộ phù hợp với màu da, bạn hãy hỏi những chuyên gia phối màu, các stylist hay bạn bè có kinh nghiệm. Đây là bước đầu tiên trong việc xác lập phong cách ăn mặc cá nhân của bạn.

5. Thoát ra khỏi sự ràng buộc của trang phục

Lần đầu tiên gặp mặt mà không mặc đồ comple phản ánh sự thoải mái từ bên trong con người bạn, có lúc còn thể hiện thái độ thân tình theo kiểu bạn bè với nhau. Giống như trang phục có khóa kéo không lớp lót hay váy có đường viền thêu hoa cùng màu, có hiệu quả đặc biệt trong việc làm nổi bật sự tự tin về sức ảnh hưởng của bản thân với người lần đầu tiên gặp mặt. Vì thế, các nhân viên kinh doanh của Nhật Bản đã suy nghĩ để kết hợp những trang phục thoải mái, đơn giản với sự tự tin trong công việc, từ đó sáng tạo ra một kiểu trang phục đặc trưng dành cho việc thăm hỏi ngoài trời, vừa làm nổi bật ưu thế của tuổi trẻ, và cũng nhân cơ hội này thể hiện tác phong làm việc và định hướng giá trị hoàn toàn khác so với các bậc tiền bối.

6. Túi khoác vai kiểu du lịch

Ngày nay, nhiều nhân viên khi đi gặp gỡ khách hàng không còn dùng những công văn cỡ nhỏ, túi kẹp công văn hay những chiếc ca táp cỡ lớn, mà thay vào đó là những chiếc túi khoác trên vai cỡ lớn kiểu du lịch, một xu hướng thời thượng hiện nay. Trên đường phố ở New York đã sớm xuất hiện hình ảnh rất thời trang của những nhân viên nữ bán bảo hiểm, khi gặp khách hàng thường

khoác trên vai chiếc túi kiểu du lịch nhãn hiệu Louis Vuiton màu tím. Chính sự đối lập giữa những chiếc túi lớn này, cùng với thân hình mảnh mai của những cô gái đã tạo ra một hiệu ứng kích thích mạnh mẽ. Túi khoác vai kiểu du lịch với màu sắc tươi tắn, rực rỡ, khiến người đeo nó như khoác trên vai một ham muốn vươn tới những miền đất mới. Hãy thử tưởng tượng, hình ảnh một người khoác trên vai chiếc túi kiểu du lịch này đi khắp nơi trong thành phố mình sinh sống, mỗi bước chân đều tràn đầy năng lượng, chẳng phải như một tuyên bố với cả thế giới rằng bạn là một người vừa biết chú trọng nguyên tắc, lại vừa biết cách thỏa hiệp hay sao?

7. Những đôi giày thời thượng

Cho dù là giày cao cổ hay giày da, để thể hiện phẩm chất ưu tú của nhà lãnh đạo, chỉ có thể là giày "mũi vuông" chứ không phải là giày "mũi nhọn". Đầu mũi nhọn mang lại cảm giác không tốt cho thần kinh, thể hiện cá tính quá mạnh, thiếu thành ý hợp tác. Ngoài bộ phận "mũi giày" có thể phản ánh chuẩn xác khí chất chuyên nghiệp ra, kiểu đế giày có đường viền chỉ bao quanh cũng để lại cho người ta ấn tượng tốt đẹp, phóng khoáng về một người đầy tự tin, sẵn sàng đối mặt với mọi khó khăn thử thách. Vì thế, những người chú trọng đến hình tượng bên ngoài của mình đều chọn loại đế giày kiểu này với mong muốn tạo lập một khí chất tao nhã, nhanh nhẹn.

NAM GIỚI CŨNG CẦN BIẾT CÁCH ĂN MẶC

Trong lĩnh vực thời trang, nam giới thông thường có ít sự lựa chọn hơn phụ nữ, nhưng không có nghĩa là họ không cần suy nghĩ về vấn đề trang phục. Trên thực tế, đối với nhà lãnh đạo nam, một sự thay đổi nhỏ trên trang phục cũng có ảnh hưởng lớn đến hình tượng cá nhân. Do đó, các nhà lãnh đạo nên thông qua trang phục để xây dựng một phong cách riêng cho mình, qua đó toát lên nét cá tính cũng như sự độc đáo riêng biệt.

1. Bộ vest

Bộ vest thông thường là trang phục lí tưởng nhất trong những trường hợp xã giao quan trọng. Trong tủ quần áo công sở của bạn, nên có ít nhất năm bộ vest hai khuy, ba khuy hoặc hai hàng khuy. Đối với bộ vest hai khuy, màu khuy của bộ vest nên phù hợp với màu vải.

Phần áo của bộ vest thông thường không mặc cùng với các loại

quần khác. Mặc áo gi-lê bên trong có thể càng làm tăng không khí trang trọng.

Chọn lựa màu sắc: màu xanh đen, màu xám, màu xanh thẫm là màu sắc tượng trưng cho quyền lực. Cần chú ý, có rất nhiều người không thích màu nâu. Khi mua trang phục màu đen cũng cần lưu ý vì màu đen có khi còn mang ý nghĩa hăm dọa. Màu xanh lam với ý nghĩa hữu nghị, kết hợp hoa văn tinh tế có thể tăng thêm sự thú vị và biến hóa cho trang phục của bạn.

Chọn lựa chất liệu: Hàng tơ tằm và các chế phẩm dệt pha thích hợp với bốn mùa, mà không dễ để lại nếp nhăn, chất liệu sợi bông và thô có thể mặc vào mùa thời tiết tương đối nóng. Phương pháp kiểm tra một loại chất liệu có chống nhăn hay không là nắm chặt lấy tấm vải, sau đó buông tay ra, nhìn xem có nếp nhăn để lại hay không. Nếu có nếp nhăn, nên suy nghĩ trước khi mua vì nó có thể nhăn nhúm khi chưa mặc đến một ngày.

2. Áo jacket kiểu thể thao phối hợp với quần dài

Màu sắc của áo jacket kiểu thể thao và quần dài nên có sự đối lập nhất định để duy trì phong cách tự nhiên.

Chọn lựa màu sắc: Nên chọn những màu sắc tượng trưng cho quyền lực như xanh đen, màu xám và màu xanh thẫm..., chúng có thể tạo sự đối lập với rất nhiều gam màu khác. Jacket kiểu dáng thể thao màu nâu và màu lông lạc đà phối hợp với quần màu xanh lam, kèm theo áo sơ mi và ca-vạt phù hợp, trông sẽ ưa mắt hơn so với những bộ vest cùng màu sắc. Có rất nhiều màu sắc có thể kết hợp được với màu xanh lam, như màu xanh đậm hoặc màu xám. Jacket có màu xanh đậm có thể kết hợp với quần dài có màu nhạt hơn, bao gồm màu vàng nâu hoặc màu kem.

Chọn lựa chất liệu: cũng giống như bộ vest, chất liệu của jacket là tơ sợi, dệt pha, bông hay tơ hỗn hợp. Quần dài nên là chất liệu gabardine, dệt pha hoặc dệt pha có thể ủi sấy.

3. Sơ mi

Loại sơ mi phối hợp với bộ vest nhất thiết phải là áo dài tay, dù là mùa hè cũng không ngoại lệ, như thế mép cổ tay của sơ mi chờm ra khỏi tay áo khoác ngoài khoảng 1cm là vừa đẹp.

Chọn lựa màu sắc: Màu trắng là tốt nhất và cũng là sự lựa chọn an toàn nhất. Màu xanh lam nhạt cũng có thể chấp nhận được. Tại những cửa hàng sẵn có, thì cũng có thể lựa chọn thêm kiểu áo sơ

mi có màu xám nâu, màu đỏ. Không nên mặc sơ mi màu tím nhạt, màu hồng phấn, kẻ ca-rô, chấm bi và sọc to.

Chọn lựa chất liệu: Tốt nhất là vải sợi bông, nhưng nó cần được giặt ủi một cách chuyên nghiệp, để đảm bảo chiếc áo mặc lên được phẳng đẹp.

4. Cà-vạt

Đuôi cà-vạt nên dài đến khoảng giữa bản dây thắt lưng, hoặc không cao hơn mép trên của dây lưng. Cần lưu ý, thắt nút cà-vạt kiểu nơ bướm có thể gây phản cảm với một số người. Chiều rộng của cà-vạt nên là 7,6 cm, tùy theo sự thay đổi của thời đại mà chiều rộng tiêu chuẩn của cà-vạt cũng có những thay đổi khác nhau.

Màu sắc của bộ vest và cà-vạt phải làm nổi bật nhau, mà không hoàn toàn giống nhau. Màu đỏ tối, màu đỏ và xanh thẫm có thể làm màu nền, màu sắc chủ đạo và hoa văn phải tinh tế, không làm nhức mắt.

Chọn lựa chất liệu: Lựa chọn tốt nhất là tơ tằm, tao nhã mà thích hợp cho bốn mùa. Có thể chọn những hoa văn đường vân xinh xắn; thắt cà-vạt chất vải mềm mại có hoa văn vòng xoáy cũng là sự lựa chọn không tồi.

Khi phối hợp đồ vest, sơ mi và cà-vạt, nên chọn loại cà-vạt đơn sắc, có hai kiểu hoa văn hoặc có một kiểu hoa văn với hai màu đơn sắc. Ba loại hoa văn kết hợp với nhau trên một chiếc cà-vạt cần có kỹ thuật và kinh nghiệm nhất định, vì khi thành công có thể khiến người khác đặc biệt chú ý. Cà-vạt và khăn tay phải phù hợp với nhau về màu sắc, nhưng hoa văn không được giống nhau.

5. Thắt lưng

Nên là da thật hoặc chế phẩm từ da động vật bò sát. Màu sắc có thể là màu đen, màu nâu hoặc màu đỏ tối. Màu của dây lưng phải phù hợp với giày, mặt của thắt lưng phải đơn giản. Quần có quai dây đeo có thể chấp nhận được.

6. Tất

Tất có thể dài đến phần giữa của bắp chân, tất nilon hoặc sợi bông mỏng đều được.

Tất có thể là màu đen, màu nâu, màu xanh đậm. Nếu chọn tất có

màu trắng, màu kem, màu nhạt hay có hoa văn lớn sẽ khiến người khác chú ý vào đôi chân của bạn. Màu sắc của tất phải phù hợp hoặc gần với màu của quần dài, nhưng khi mặc quần màu vàng nâu thì ngoại lệ, lúc này màu tất phải phù hợp với màu giày.

7. Giày

Lựa chọn giày cũng hết sức quan trọng, bởi vì nó rất thu hút sự chú ý của người khác. Nhiều đấng mày râu cho rằng, đôi giày họ mang dưới chân thì không quan trọng, nhưng họ đã lầm.

Nên chọn loại giày không dây hoặc giày thắt dây bằng chất liệu da. Những đôi giày gọn nhẹ, đế bằng có điểm xuyết tua cờ trông không hẳn là bảo thủ, nhưng ở một vài nơi, nó bị coi là những đôi dép lê kém nhã nhặn. Những đôi giày cao cổ chỉ có thể mang khi thời tiết giá rét.

Màu của giày không được nhạt hơn màu của quần. Giày màu đen có thể kết hợp với bộ vest màu tro, màu xanh đậm hoặc màu đen; giày màu nâu đậm có thể đi cùng với bộ vest màu vàng nâu, màu kem cũng đem lại hiệu quả không tồi.

NỮ GIỚI CẦN TRANG ĐIỂM NỀN NÃ

Với nhà lãnh đạo nữ thì việc yêu thích trang điểm không phải là khuyết điểm. Nhưng trang điểm cũng chia thành hai loại đậm, nhạt khác nhau. Bạn phải phân biệt rõ các hoàn cảnh công việc khác nhau để tiến hành trang điểm. Khi ở văn phòng, bạn phải điều hành công việc thì nên trang điểm nhẹ nhàng, nền nã. Đặc biệt vì bạn là nhà lãnh đạo, trong thời gian làm việc, tốt nhất nên trang điểm cho mình nhẹ nhàng, thanh lịch, không nên thoa quá dày son phấn, bởi vì theo quy luật thay đổi của tâm lý, trang điểm đậm có thể ảnh hưởng đến giao tiếp, hơn nữa cũng khiến người khác có ấn tượng không mấy thoải mái. Với màu son, các nhà lãnh đạo nữ không nên chọn màu quá rực rỡ, cũng không nên dùng những loại có màu quá thuần. Tốt nhất nên chọn dùng một số màu pha trộn, tiêu chuẩn là nền nã và không quá bắt mắt, sao cho gần với màu môi thật. Đồ trang điểm không nên có mùi quá đậm, có thể dùng thêm một chút nước hoa với mùi hương tươi mát. Một số nhà lãnh đạo nữ ưa thích lối trang điểm sắc nét kiểu diễm, nhưng thực ra lại không phù hợp với vị trí của mình. Kiểu trang điểm quá tay này sẽ hạ thấp trình độ thẩm mỹ, làm lu mờ khí chất tao nhã, xuất chúng vốn có của bạn. Quá gợi cảm cũng dễ khiến người khác bàn tán, gièm pha, mọi người có thể cho rằng bạn

không có thực lực, không có những phẩm chất mà nhà lãnh đạo nên có. Vì vậy, trang điểm cho bản thân xinh đẹp một cách nền nã lại có sức hấp dẫn hơn nhiều.

Các nhà lãnh đạo nữ thích hợp với kiểu trang điểm nhẹ nhàng, không để son phấn che đi khí chất và tài năng vốn có của mình.

TÁC DỤNG CỦA ĐỒ TRANG SỨC

Trang phục theo nghĩa rộng, còn bao gồm những đồ trang sức đi kèm.

Trang sức thông thường dùng để chỉ những đồ vật có tác dụng trang trí. Chúng là sự kết hợp của tính thực dụng và sự trang trí, cũng có khi chỉ đơn thuần là món đồ trang sức. Cũng giống như việc lựa chọn trang phục, đeo trang sức cũng cần được xem trọng, tùy theo đặc điểm của từng cá nhân mà phát huy tối đa thế mạnh, đồng thời che đi những khuyết điểm để đạt đến hiệu quả thẩm mỹ cao nhất, như thể "vẽ rồng điểm mắt" vậy.

Thông thường, lựa chọn và đeo trang sức cần chú ý những điểm sau đây: Thứ nhất, trong vô vàn những đồ trang sức, chọn lựa và sử dụng phải đúng mức, tránh tình trạng "vẽ rắn thêm chân". Thứ hai, cần chú ý, những trang sức mang trên người phải thống nhất, phù hợp với hình thể, kiểu tóc, gương mặt, làn da. Thứ ba, đồ trang sức phải phù hợp với hoàn cảnh và môi trường nơi bạn đến. Trong những hoàn cảnh và địa điểm không giống nhau, đòi hỏi những trang sức với kiểu dáng, chủng loại và cách dùng khác nhau. Bốn là, với mỗi mùa trong năm, màu sắc, kiểu dáng và lựa chọn mang hay không mang trang sức cũng có sự khác biệt. Năm là, cần chú ý đến sự phối hợp nhịp nhàng của tổng thể, khi mang đồ trang sức, bạn vừa phải suy xét về đặc điểm của bản thân và yêu cầu của hoàn cảnh môi trường khác nhau, vừa phải suy xét về hiệu quả tổng thể, chú ý đến mối quan hệ giữa các nhân tố, điều chỉnh cho thống nhất, hợp lý mới có thể đạt được hiệu quả tuyệt vời nhất khi mang đồ trang sức.

CẦN CHÚ Ý CÁC PHỤ KIỆN

1. Mũ, nón

Đội mũ phải phù hợp với các chuẩn mực, cái nên đội thẳng thì không nên đội nghiêng, cái lệch về sau thì không được lệch về trước, không nên để lại cho người khác ấn tượng "mũ nón không

chỉnh tề". Có người cố ý đội mũ lệch, cho rằng như thế mới thể hiện cá tính của mình nhưng thực ra đây là cách hiểu sai lầm về cá tính. Trong những bộ phim truyền hình, để thể hiện sự thiếu giáo dục của nhân vật, các đạo diễn thường dùng thủ pháp tiết lộ bản chất qua trang phục, ví dụ như đội lệch mũ, nên có thể thấy rằng, đây là một biểu hiện điển hình của sự thô tục. Nhà lãnh đạo nam trong các trường hợp xã giao có thể bỏ mũ biểu thị sự tôn kính đối phương. Gặp người quen, nếu đối phương ở cách xa, không thể bắt tay biểu hiện thành ý, thì có thể bỏ mũ, hướng về phía đối phương khẽ gật đầu. Đây cũng là một loại lễ nghi cần biết. Trong những trường hợp quan trọng, như tham gia họp mặt, hát quốc ca chào cờ, tham gia lễ truy điệu, những người có mặt nên nhất loạt bỏ mũ. Khi vào phòng, thông thường nam giới phải bỏ mũ, nữ giới thì có thể tùy theo tình hình, nếu như mũ là một bộ phận của tổng thể trang phục thì có thể không phải bỏ. Trong trường hợp tại lễ đường, hội trường, rạp chiếu phim, để không ngăn cản tầm nhìn của những người ngồi phía sau, bất luận là nam hay nữ đều nên tự giác bỏ mũ.

2. Cà-vạt, khăn quàng cổ

Cà-vạt là vật trang trí quan trọng của những bộ vest, nó thuộc về trung tâm thị giác của trang phục, cùng với sơ mi và đồ vest tạo nên vẻ đẹp hoàn hảo cho tổng thể trang phục. Kiểu dáng đồ vest của nam giới thay đổi khá chậm, màu sắc cũng tương đối đơn điệu. Nhưng cà-vạt thì chủng loại lại vô cùng phong phú, kiểu dáng tinh tế. Khi phối hợp cà-vạt nhất định phải căn cứ vào màu sắc, hoa văn của bộ vest; nhất thiết phải là màu sắc đậm nhạt tương ứng, gam nóng lạnh phù hợp. Nếu đồ vest có màu đậm thì màu cà-vạt nên nhạt hơn một chút, ngược lại, nếu đồ vest có màu nhạt thì cà-vạt nên đậm màu hơn một chút. Trong đó, gam màu nóng lạnh cũng phải điều chỉnh cho hài hòa. Ngoài ra, khi chọn lựa, phối hợp cà-vạt cần chú ý đến tuổi tác, tính cách, làn da, hình thể của người dùng cũng như hoàn cảnh sử dụng. Nam giới nên chú trọng các họa tiết tinh tế, lịch sự, phóng khoáng trên cà-vạt. Tham gia các hoạt động hay sự kiện lớn, nên chọn cà-vạt có gam màu sang trọng; khi đến các buổi vũ hội hay dạ hội, cà-vạt có màu sắc rực rỡ và vui tươi sẽ thích hợp hơn.

Đồ vest kết hợp với cà-vạt đúng cách sẽ tạo nên vẻ tao nhã, phóng khoáng, chân thật sắc nét, nhưng lại luôn thừa sự nghiêm túc mà thiếu đi sự năng động. Nó là một chỉnh thể cố định, một thay đổi nhỏ cũng ảnh hưởng đến toàn cục. Vì thế, sự ra đời của khăn quàng cổ chính là để bù đắp vào lỗ hổng này. Tính trang trí của khăn quàng cổ và cà-vạt là như nhau, nhưng nó lại tạo ra một

phong cách không ràng buộc. Sự tự do này không những thể hiện ở kiểu dáng, hoa văn, cách đeo, mà còn thể hiện rõ hơn khi phối hợp cùng trang phục. Chính vì thế mà khăn quàng cổ được phái yếu trên toàn thế giới yêu thích. Có thể nói, khăn quàng cổ thường đi cùng với các hoạt động nghỉ ngơi, giải trí; nếu muốn thoát khỏi khuôn khổ nề nếp của đời sống hàng ngày, bạn có thể nhẹ nhàng quàng khăn lên cổ hoặc thắt nó một cách lộn xộn và xuất hiện trước mắt mọi người sẽ là bạn với một hình ảnh vui vẻ.

3. Găng tay

Trong cuộc sống hàng ngày, găng tay không những có tác dụng giữ ấm mà nó còn được mệnh danh là "thời trang của tay". Lựa chọn găng tay, thứ nhất cần chú ý sự thống nhất với chỉnh thể trang phục; thứ hai, chú ý kết hợp hài hòa với tuổi tác, tính cách, khí chất cá nhân; thứ ba, hiểu được lễ tiết khi mang găng tay. Khi bắt tay chào hỏi, nam giới mang găng tay được cho là bất lịch sự. Khi bạn vào phòng nên tháo găng tay ra, nhưng trong hai trường hợp này, phụ nữ không cần thiết phải tháo. Khi mang găng tay, không nên đeo nhẫn, lắc tay, đồng hồ ở bên ngoài găng tay. Khi tham gia vũ hội hay dạ hội trong nhà, mang găng tay bằng nhung không thích hợp, nên chọn loại găng tay bằng voan mỏng hoặc loại có mắt lưới. Ở phần tiếp xúc giữa găng và tay áo, nên che găng tay dưới cổ tay áo, không làm ngược lại là nhét cổ tay áo vào trong găng tay.

4. Khăn tay

Khăn tay chia ra làm hai loại: Một là loại thường mang theo người để lau mồ hôi, lau tay, lau miệng. Loại khăn tay này cần thường xuyên thay giặt. Hiện tại, người ta đã bắt đầu dùng giấy thơm để thay thế cho loại này. Loại còn lại là khăn tay dùng làm đồ trang trí, loại khăn tay này thường là khăn có màu đơn sắc, kiểu dáng đa dạng, có thể gấp gọn nhét vào túi áo ngực của bộ lễ phục hay bộ vest, và thay đổi cho phù hợp với màu sắc cà-vạt, sơ mi. Nhà lãnh đạo nam khi tham gia dạ hội hay các buổi gặp gỡ, có thể đặt một chiếc khăn tay trắng tinh ở túi áo khoác ngoài bộ vest. Ngoài cà-vạt thì đây là thứ trang sức duy nhất mà các đấng mày râu có thể mang trên người. Mép khăn tay có thể lộ ra ngoài túi áo không quá 4cm. Điều đặc biệt cần lưu ý là, loại khăn tay trang trí này không thể mang ra dùng giống như những loại khăn tay thông thường.

5. Túi xách

Túi xách, vừa là món đồ rất hữu dụng, vừa có tác dụng trang trí.

Túi xách khi dùng với chức năng trang trí thường rất được chú trọng đến hiệu quả thẩm mỹ, phổ biến nhất là kiểu túi khoác vai, được phụ nữ công sở ưa dùng trong các hoạt động ngoài trời. Còn loại túi xách tay đem lại cảm giác tao nhã, đoan trang, đặc biệt khi phối hợp với các bộ lễ phục dạ tiệc sẽ tạo ra hiệu quả sang trọng, quý phái, khiến người khác không thể không ngắm nhìn. Lựa chọn và sử dụng túi cũng cần chú ý về vấn đề phối màu để phù hợp với trang phục.

6. Trang sức

Đồ trang sức rất đa dạng về chủng loại. Các bộ phận trên cơ thể từ đầu, cổ, tay, chân... đều có loại trang sức riêng. Đồ trang sức của nam giới chủ yếu là nhẫn, còn đồ trang sức của nữ giới vô cùng phong phú, nếu lựa chọn phù hợp sẽ làm tăng thêm vẻ đẹp của người phụ nữ. Thông thường, số lượng đồ trang sức mang trên người không nên vượt quá con số ba, nếu không sẽ mang lại cho người khác cảm giác nặng nề. Sau đây là ví dụ về một vật trang trí hết sức hữu dụng mà ít khi được chú ý đến - chiếc dây lưng. Trang phục thu đông nếu mang thêm một chiếc dây lưng, có thể đem lại hiệu quả ngoài sức tưởng tượng. Đầu tiên, nó làm tăng hiệu quả giữ ấm của bộ trang phục, khiến cho chủ nhân trông gọn gàng và hoạt bát hơn. Với những người có thân hình hơi béo, nếu mang thêm chiếc dây lưng có thể che bớt khuyết điểm ở phần eo. Thông thường, phụ nữ trung niên không thích hợp với dây lưng quá to bản, những đồ trang sức kèm theo cũng không nên quá nhiều, ưu tiên sự đơn giản, thanh thoát. Đối với các cô gái trẻ, dây lưng to bản hoặc dạng mảnh đều phù hợp, kiểu dáng tùy theo sở thích cá nhân mỗi người. Những cô gái có thân hình hơi mập nên chọn loại dây lưng nhỏ, hoa văn đơn giản, đồng thời còn phải chú ý phối cho phù hợp với trang phục và những trang sức khác trên người. Nguyên tắc phối hợp một cách hợp lý giữa màu sắc của dây lưng và trang phục là: Màu sắc của trang phục phải phù hợp với màu sắc của dây lưng, kiểu dáng có thể đơn giản. Nếu như đồng màu, kiểu dáng phải phức tạp hơn một chút, để nhấn mạnh sự tồn tại của dây lưng. Với những bộ đầm hoa văn bắt mắt, màu sắc sặc sỡ lại thích hợp với dây lưng đơn sắc, kiểu dáng đơn giản.

ĂN MẶC PHẢI PHÙ HỢP VỚI VỊ TRÍ CỦA BẠN

Nhà lãnh đạo phải làm thế nào để mang lại cho người khác ấn tượng tốt đẹp ngay từ lần tiếp xúc đầu tiên? Lời nói, cử chỉ đương nhiên là quan trọng, nhưng không được xem nhẹ việc ăn mặc của bạn, cũng chính là nội dung câu tục ngữ "người đẹp vì lụa" đã đề

cập. Nghệ thuật ăn mặc có thể phản ánh trực tiếp sự tu dưỡng, khí chất, nội tâm của một người. Nó thể hiện cho người khác biết bạn là nhân vật như thế nào trước khi họ biết về bạn hay tài năng của bạn, vì thế đầu tư một chút thời gian cho việc này là bạn đã thành công 50% rồi đấy.

1. Chú trọng nghệ thuật phối hợp màu sắc

Màu sắc là một trong những nhân tố tạo nên vẻ đẹp của trang phục. Đối với việc lựa chọn màu sắc, mỗi người đều có sở thích riêng. Nó có thể phản ánh tính cách, sở thích, thói quen nghề nghiệp, tuổi tác của một người. Nghiên cứu tâm lý cho thấy, màu sắc có thể dẫn đến sự thay đổi cảm xúc và có ảnh hưởng rất lớn đến tâm lý con người. Thông thường, màu đỏ tạo cảm giác sôi nổi, màu cam hưng phấn, màu vàng sáng sủa, màu xanh lục tươi mát, màu đen trầm tĩnh, màu xanh lam trang trọng, màu tím thần bí, màu trắng thuần khiết. Những màu sắc có thể giúp tâm trạng con người trở nên hưng phấn và sôi nổi, với đại diện là màu đỏ được gọi chung là "sắc màu tích cực". Những màu có đại diện là xanh lam lại làm chúng ta cảm thấy trầm lắng, tĩnh tại, được gọi chung là "sắc màu tiêu cực". Cách phối hợp nhịp nhàng của màu sắc đối diện là sự phối hợp giữa những tông màu cùng loại hoặc gần giống nhau, sẽ khiến cho người khác thấy ưa mắt, thoải mái; ngược lại cách phối màu mạnh dạn, sáng tạo như kết hợp các tông màu đối chọi hoặc tương phản nhau sẽ khiến chủ thể trở nên nổi bật, khác người. Những cách phối màu khác nhau tất nhiên cũng mang lại những hiệu quả khác nhau. Vì thế, bạn nên căn cứ theo những trường hợp cụ thể để chọn cho mình cách phối màu thích hợp nhất.

2. Chọn lựa kiểu dáng

Một người biết cách dùng trang phục để làm đẹp cho bản thân thì khi chọn lựa trang phục, yêu cầu của họ đối với kiểu dáng hết sức nghiêm khắc. Nó phải vừa phù hợp với hình thể, vừa thống nhất với phong cách mà họ theo đuổi. Muốn trang phục mang một phong cách chín chắn và sang trọng, thì kiểu dáng của trang phục nhất định phải tuân theo nguyên tắc đơn giản, thanh thoát, kiểu dáng tinh tế, kết hợp với chất liệu cao cấp. Nếu trên một bộ trang phục có quá nhiều màu sắc hoặc sử dụng hoa văn quá phức tạp, sẽ chỉ khiến người mặc cảm thấy rườm rà và không thoải mái. Trang phục có quá nhiều đăng ten hoặc họa tiết thường khiến người ta liên tưởng tới những bộ đồ mặc ở nhà.

3. Chú trọng thiên thời, địa lợi, nhân hòa

Việc ăn mặc, trang điểm phù hợp với hoàn cảnh có thể giúp bạn gặp nhiều thuận lợi hơn trong công việc. Trong môi trường công việc nên lựa chọn những bộ trang phục trang trọng, tao nhã. Dù là người ăn mặc tùy ý theo sở thích hay không quan tâm đến diện mạo bề ngoài, trong các cuộc gặp gỡ xã giao, trang trọng cũng không nên ăn mặc quá tùy tiện vì sẽ khiến người khác có cảm giác bạn không tôn trọng họ. Ngược lại, trong các trường hợp xã giao thoải mái, vui vẻ hoặc trong các hoạt động giải trí cá nhân, việc chọn lựa trang phục năng động, rực rỡ, kiểu dáng phá cách, sẽ khiến người khác cảm thấy cuộc sống thú vị hơn, không còn trói buộc, gò bó.

Việc ăn mặc phù hợp cũng như một khúc nhạc hay, một bản giao hưởng được viết nên từ nhiều chương nhạc liên hệ mật thiết với nhau, cùng chủ đề chính xuyên suốt toàn bộ khúc nhạc, khiến cho mỗi trường đoạn dù được phân tách rõ ràng nhưng lại thống nhất từ đầu đến cuối.

CHỌN TRANG PHỤC PHÙ HỢP VỚI HOÀN CẢNH

Tùy theo thời gian, hoàn cảnh, tình hình mà việc trang điểm, ăn mặc cũng có sự khác biệt. Dưới đây xin giới thiệu về cách trang điểm và cách sử dụng đồ trang sức nằm trong các nghi lễ cần biết khi gặp gỡ xã giao.

Trong các buổi lễ trang trọng, nhà lãnh đạo nữ nên chọn lựa cách trang điểm phù hợp để làm nổi bật trí tuệ của mình. Vì thế, màu của son môi và mắt nên khác biệt so với bình thường.

Son môi nên tránh dùng màu ngọc trai hoặc màu trắng, nên chọn lựa các tông màu nhìn khỏe mạnh như màu cam hoặc đỏ. Có thể dùng thêm cả son bóng sẽ rất phù hợp.

Điểm nhấn của việc trang điểm nằm ở lông mày. Những ai trước đó chưa từng chỉnh sửa lông mày thì cũng có thể nhân cơ hội này để tạo dáng và làm cho đôi lông mày của mình nhìn thanh tú hơn.

Khi dùng son, trước tiên vẽ đường viền môi bằng bút kẻ môi, sau đó thoa một lớp son mỏng lên môi trên và đậm hơn một chút so với môi dưới, như vậy đôi môi của bạn trông sẽ quyến rũ hơn.

Trong những nghi lễ trang trọng, nghiêm túc, không nên để xõa tóc một cách tùy tiện, vì kiểu tóc này dễ làm người khác cảm thấy bạn thật luộm thuộm và thiếu sức sống.

Cho dù mái tóc dài hay ngắn thì phần mái trước trán cũng nên chải cao, để lộ toàn bộ khuôn mặt bạn. Những người có đuôi tóc dài nên búi gọn ở phía sau, như vậy trông bạn sẽ có sức sống hơn.

Khi mặc váy, nếu lớp lót bên trong lộ ra ngoài thì trông thật khó coi, vì thế lớp lót nên ngắn hơn chân váy. Trước khi đi ra ngoài, nên đứng trước gương với tay lên để chắc chắn lớp lót sẽ không lộ ra bên ngoài váy.

Quần áo mùa hè thường khá mỏng, lúc này tốt nhất nên mặc áo lót trong và áo ngực màu nhạt.

Trong phòng không nên dùng nước hoa, vì những người dùng nước hoa thường không nhạy bén với các mùi vị, có thể vì thế mà xức nhiều hơn mức cần thiết. Nếu phải dùng, nên chọn những loại có mùi hương cam quýt êm dịu và dùng với lượng vừa đủ, tạo hương thơm phảng phất là được.

Móng tay không nên để quá dài, hình dáng của móng nên cắt sao cho độ cong giống như hình bán nguyệt. Phần thịt viền móng tay nếu ảnh hưởng đến mỹ quan thì có thể ngâm nước cho mềm rồi cắt bỏ, sơn móng tay nên dùng màu nhạt.

Kì thực bạn chỉ cần bỏ ra một chút nỗ lực là đã thể hiện được cái tôi của riêng mình. Tiếp tục tham khảo những chỉ dẫn dưới đây sẽ giúp bạn càng trở nên vượt trội.

Bình thường, hãy để sẵn một chiếc khăn quàng cổ khổ rộng trong túi xách của bạn. Chúng có khả năng biến hóa theo cảm hứng để tô điểm cho chủ nhân thêm xinh đẹp. Khi gặp thời tiết se lạnh hoặc khi mặc váy ngắn ngồi ô tô, nó không chỉ giúp bạn chống rét mà còn giúp bạn trở nên nữ tính hơn, cho dù đi làm hay đi chơi đều rất thích hợp. Đương nhiên, bạn có thể quàng chúng trên cổ hoặc thắt ở cổ áo để trang trí, phát huy sự sáng tạo của chính bạn, thể hiện cái Tôi phong cách.

Những loại sơ mi có hoa văn đơn giản phù hợp mặc đi làm. Khi mua sơ mi cần kiểm tra cổ áo và cổ tay áo. Cổ tay áo có diềm xếp nếp có thể ảnh hưởng đến công việc, vì thế nên tránh mặc đi làm.

Tất giấy thông thường nên dùng loại màu nude, màu đen, hoặc màu xám... những màu này rất dễ phối đồ. Còn quần tất có màu sắc sặc sỡ hay họa tiết quá phức tạp thì không phù hợp mặc đi làm.

Những người phải đứng hay đi lại nhiều trong thời gian làm việc,

hoặc nhân viên chỉ ngồi văn phòng nên mang những đôi giày cao từ 3-5 cm là phù hợp. Giày quá cao khiến đôi chân nhanh mỏi, ngoài ra có thể gây đau mỏi ở phần eo và vai. Ngược lại, nếu đế giày quá thấp, khi bạn bước đi, gót chân sẽ ngả về phía sau, như vậy cũng có thể làm giảm bớt cảm xúc của bạn.

Những chiếc váy mặc đi làm có độ dài đến đầu gối là hợp lý. Lý do là, nếu váy quá ngắn thì bạn sẽ cảm thấy rất bất tiện trong các trường hợp khi ngồi nói chuyện với người khác, khi rót trà cho khách hàng... Chiều dài của váy thường hay theo các mốt mới, nhưng cho dù mốt mới có thế nào đi chăng nữa, bạn vẫn phải mặc những chiếc váy có độ dài thích hợp ở nơi làm việc. Váy quá dài sẽ gây ra cảm giác gò bó, không linh hoạt. Các kiểu dáng của váy chủ yếu nên đơn giản, không nên quá cầu kì, diêm dúa.

Tại nơi làm việc, không nên đeo đồng hồ hay những đồ trang sức khác có kiểu dáng quá cầu kì, đặc biệt tránh những đồ có thể phát ra tiếng động. Dây chuyền nên thanh mảnh và đơn giản, không nên mang những sợi dây chuyền quá đắt tiền hoặc quá phô trương đến nơi làm việc. Nhẫn tránh đeo nhiều chiếc trên một bàn tay. Tóm lại, những phụ kiện dùng khi đi làm cần đơn giản.

HỌC CÁCH ĂN MẶC TỪ GÓC ĐỘ MỸ HỌC

Nếu bạn là người chú trọng làm đẹp cho vẻ bên ngoài thì trang bị một chút kiến thức mỹ học về ăn mặc là điều cần thiết. Trang phục là thứ ngôn ngữ quan trọng nhất và không ai trong chúng ta có thể làm ngơ trước sự quyến rũ của nó trong đời sống hàng ngày. Khi thăm viếng họ hàng, hội họp bạn bè hay trong những dịp lễ tết trọng đại, mọi người luôn có nhu cầu ăn mặc, trang điểm cho thật đẹp. Kiểu dáng và màu sắc của trang phục luôn đem đến vẻ đẹp bất tận cho hình tượng của mỗi người, làm cho cuộc sống của chúng ta thêm thú vị và dạt dào cảm xúc. Mặc dù đây là một nguyên tắc hiển nhiên, nhưng vẫn còn rất nhiều người chưa coi trọng vẻ đẹp của trang phục và biến chúng thành ý thức và lễ nghi cần có trong giao tiếp.

Đã có thời, phái chủ nghĩa giáo điều cánh tả quy chụp cái đẹp và yêu cái đẹp là một loại ý thức sai lầm, sự ô nhiễm tinh thần. Màu sắc càng tươi đẹp càng là thứ hư hỏng, ăn mặc rách rưới mới là theo cách mạng.

Mọi người thường nói rằng: “Người phương Tây ăn mặc cốt ở sự thoải mái. Ăn mặc có phần tùy tiện đã trở thành phong cách của

họ, chỉ có chúng ta mới mặc đồ vest và đi giày da, thật ngốc". Thực ra, đây là một cách nhìn sai lầm, kiểu giải thích này chỉ biết một mà không biết hai.

Trên phương diện ăn mặc và trang điểm, việc theo đuổi đẳng cấp và phù hợp lễ nghi phải tuân theo nguyên tắc TPO. Hàm ý cơ bản của nguyên tắc này là, yêu cầu khi ăn mặc, trang điểm phải chú ý đến thời gian, hoàn cảnh và mục đích cụ thể, trong đó bao gồm cả đối tượng giao tiếp, và tuyệt đối không được "chạy theo cảm xúc", bất chấp quy tắc trình tự.

Nói những người nước ngoài ăn mặc tùy ý là không sai, nhưng đó là trong những hoàn cảnh và thời gian đặc biệt. Trong những buổi dạ hội, vũ hội, hay thời gian làm việc, họ đều ăn mặc rất chuẩn mực, chứ không hề tùy tiện, qua loa. Nếu tham gia tiệc cưới, tang lễ hoặc các nghi thức long trọng khác, nam giới thường mặc bộ vest có màu sẫm, thắt cà-vạt. Nhưng nếu ra phố mua đồ hoặc đi du lịch dã ngoại mà cũng ăn mặc như vậy, thì chẳng phải là "giết gà bằng dao mổ trâu", quá ư chuẩn mực hay sao?

PHỐI HỢP TRANG PHỤC HỢP LÝ

Giao tiếp với công chúng là một trong số các công việc của nhà lãnh đạo. Khi thực hiện hoạt động này, trang phục và trang sức chỉ xếp sau biểu cảm nét mặt trong việc xây dựng thiện cảm với đối phương. Những yếu tố như dung mạo, vóc dáng của con người rất khó thay đổi, nhưng trang phục, trang sức lại có thể đổi mới mỗi ngày, góp phần tôn lên vẻ bề ngoài của con người một cách tinh tế, tao nhã; đồng thời giúp cải thiện diện mạo cho chúng ta.

Đối với nhà lãnh đạo nam, đồ vest luôn là trang phục nghề nghiệp phù hợp với mọi hoàn cảnh. Với nhà lãnh đạo nữ, trang phục và trang sức của họ lại có tính linh hoạt, biến tấu rất cao, dựa trên ưu thế giới tính vốn có. Nhưng việc giao tiếp với công chúng cũng đặt ra những quy tắc và chuẩn mực nhất định. Trang phục làm việc của nhà lãnh đạo nữ thông thường là đồ vest và váy vì chúng có thể tạo dựng hình tượng quyền uy cho phái yếu mà không làm mất đi vẻ đẹp nữ tính của họ. Trang phục nơi công sở của các chị em thường là quần áo theo bộ, chú trọng phong cách sang trọng, tao nhã. Chọn những màu trung tính như xanh lục, xanh lam, đen, xám, kem, nâu... cho các bộ đồ công sở, vừa thanh lịch và sang trọng, thích hợp trong cả hoàn cảnh công việc và xã giao. Còn những trang phục mang đặc trưng rất nữ tính như: màu sắc rực rỡ (đỏ, vàng, xanh, tím...), họa tiết hoa văn nhiều tầng lớp, cổ

khoét sâu, cổ chữ V, bó sát người... thông thường không phù hợp làm trang phục nơi làm việc của nhà lãnh đạo nữ. Bởi trên cương vị lãnh đạo, nếu ăn mặc như vậy thì người ta rất dễ nảy sinh nghi ngờ về tài năng của bạn, thậm chí hình tượng của bạn còn có thể bị người khác coi thường. Nhà lãnh đạo nữ trong công việc không nên ăn mặc quá lộng lẫy, cũng không được quá tầm thường, trang sức kèm theo phải thích hợp, đúng mốt, không cần khoe mẽ quá đáng để thu hút sự chú ý. Khi tham gia các hoạt động xã giao ban ngày, nên dùng những đồ trang sức đơn giản như kim cài áo nhỏ xinh là được. Khi tham dự dạ hội, nếu mặc đồ lộng lẫy có thể lựa chọn đồ trang sức trang nhã đi kèm.

Trong những trường hợp khác nhau, trang phục và trang sức của nhà lãnh đạo nữ vừa phải chú ý đến hiệu ứng hoàn cảnh: loại hình, kiểu dáng và màu sắc của trang phục phải lựa chọn và phối hợp cho hợp lý, lại vừa thể hiện được phong cách độc đáo, rõ nét. Ví dụ, trong giờ làm việc, nếu nhà lãnh đạo nữ mặc đồ vest, váy màu đen, bên trong kết hợp sơ mi màu trắng, cộng với kiểu tóc đơn giản gọn gàng, thì có thể tạo ra một không khí làm việc nhẹ nhàng nhưng cũng đầy nghiêm túc. Khi tiếp xúc với khách hàng, trang phục thích hợp là màu đỏ và trắng kết hợp, cùng với kiểu tóc ngắn, sẽ mang lại cho người ta cảm giác nhiệt tình cộng tác làm việc. Tại những bữa tiệc chính thức, mặc lễ phục hay áo dài vừa đoan trang lại không làm mất đi vẻ dịu dàng, nữ tính. Hiện nay, khi thường xuyên phải tiếp khách bàn công việc vào buổi tối, thì nhà lãnh đạo nữ cũng có thể ăn mặc, trang điểm cầu kì hơn một chút, nhưng vẫn nên duy trì phong cách cũng như phong độ của người làm việc nơi công sở.

Khi giao tiếp với công chúng, các nhà lãnh đạo nên có trang phục và trang sức mang tính đặc trưng nghề nghiệp, thống nhất với việc tạo dựng hình tượng chung của tổ chức. Hình ảnh mà phục trang đó thể hiện phải là sự phát huy hình tượng tốt đẹp của tổ chức mình đang phục vụ. Khi nhà lãnh đạo chú trọng đến mục đích của phục trang, không phải đơn thuần là làm đẹp cho bản thân mình, mà đó còn là cách thể hiện tâm hồn và sức hấp dẫn của người lãnh đạo, qua đó chuyển tải hình tượng và thực lực của doanh nghiệp, để đạt đến sự ghi nhận và ủng hộ của khách hàng mục tiêu.

Chương III
Tố chất - Để mọi người tâm phục bạn

** Một người có khả năng nói chuyện cuốn hút sẽ trực tiếp ảnh hưởng đến sức hấp dẫn của họ với người đối diện và liên quan đến chất lượng các mối quan hệ xã hội của anh ta.*

** Thành công luôn là thành quả tất yếu từ sự đầu tư toàn tâm toàn ý và nỗ lực không ngừng nghỉ. Sức thu hút của nhà lãnh đạo cũng không ngoại lệ.*

** Nếu bạn chỉ muốn có một năm thịnh vượng, bạn hãy trồng lúa, nếu bạn muốn có mười năm thịnh vượng, bạn hãy "trồng người".*

** Nếu bạn muốn người khác cư xử lịch thiệp với mình, thì chính bạn cũng phải cư xử như vậy với họ.*

THỂ HIỆN PHONG CÁCH NÓI CHUYỆN CUỐN HÚT

Một người có khả năng nói chuyện cuốn hút hay không sẽ trực tiếp ảnh hưởng đến sức hấp dẫn của họ với người đối diện và liên quan đến chất lượng các mối quan hệ xã hội của anh ta. Đồng thời nó còn ảnh hưởng đến dũng khí nói chuyện một cách tự nhiên, cũng như việc thể hiện sự tự tin trong quá trình giao tiếp. Vì vậy, trong quá trình rèn luyện kĩ năng giao tiếp, nhà lãnh đạo cần chú ý tăng cường sức lôi cuốn trong cách nói chuyện của mình.

Phong cách nói chuyện cuốn hút được tạo nên từ rất nhiều nhân tố. Nội dung trò chuyện, cách lựa chọn từ ngữ và các chất liệu để cấu tứ bố cục bài nói, kĩ xảo, ngữ khí, ngữ điệu, tư thế khi nói

chuyện, động tác cơ thể, biểu cảm… là những nội dung phản ánh một người có cách nói chuyện cuốn hút hay không.

Trước tiên, chúng ta hãy bàn đến phong cách nói chuyện. Phong cách là sự kết hợp của phong thái, biểu cảm và cử chỉ đẹp. Phong cách nói chuyện phản ánh khí chất bên trong một con người thông qua ngôn ngữ và thể hiện sự tu dưỡng nội tâm của người đó. Nói chuyện có phong cách là yếu tố quan trọng để tăng cường sự lôi cuốn trong giao tiếp. Một phong cách nói chuyện hay luôn luôn có sức hấp dẫn rất lớn. Bất kể là khí chất cương nghị, điềm tĩnh trong cách nói chuyện của nam giới, hay dáng vẻ quyến rũ, đầy lôi cuốn khi trò chuyện của nữ giới; bất luận là phong thái ăn nói lịch sự nho nhã của nhà ngoại giao, hay lời lẽ chín chắn hào sảng của các chính khách, đều làm cho người ta không ngừng thán phục và vô cùng cảm mến. Đúng như nhà viết kịch người Đức Lessing đã nói: "Phong cách là hình thức tái biểu hiện của cái đẹp".

Khổng Tử từng nói: "Phong cách nói chuyện nho nhã là của người quân tử". Phong cách chính là sự kết hợp hài hòa giữa ngôn ngữ bên ngoài và khí chất bên trong của con người. Trước hết, phong cách là sự thể hiện nhân cách và giáo dục. Nếu một người không có tấm lòng đạo đức cao thượng, không có sự tu dưỡng nhất định về văn hóa, không có cá tính, sở thích tao nhã, thì người đó nói chuyện ắt sẽ thô lỗ quê mùa, lộn xộn. Thứ hai, phong cách là biểu hiện đặc trưng tính cách của con người. Ví dụ, người có tính cách ôn hòa nhã nhặn, hay trầm mặc suy tư thì chỉ cần vài lời nhỏ nhẹ là đã thể hiện sắc thái tình cảm mạnh mẽ; còn người tính tình hào sảng phóng khoáng, cương trực thẳng thắn thì cách nói chuyện thường đi thẳng vào vấn đề, có sao nói vậy. Thứ ba, phong cách còn thể hiện sự tu dưỡng bản thân. Điều này chủ yếu thể hiện ở việc không tự ti, không cao ngạo, rộng lượng trong cách xử lý các mối quan hệ xã hội. Cuối cùng, phong cách là biểu hiện tổng hòa từ cách lựa chọn từ ngữ, giọng nói, ngữ điệu, biểu cảm, cử chỉ của một người khi nói chuyện. Giống như thẩm phán tại tòa án khi phát ngôn, họ thường ngồi thẳng nghiêm trang, không nói cười tùy tiện, trau chuốt từng lời, logic chặt chẽ.

Phong cách nói chuyện vô cùng phong phú và đa dạng. Nói chuyện đĩnh đạc, lưu loát cũng là phong cách; đôi câu vài lời, lúc cần mới nói cũng là phong cách; nói cười vui vẻ sinh động, vẻ mặt phấn khởi hào hứng cũng là phong cách; nho nhã lịch sự, ôn tồn kín đáo cũng là phong cách; ứng đối lưu loát cũng là phong cách; nói năng chậm rãi, lịch sự nho nhã cũng là phong cách; khẳng khái mạnh dạn, hào sảng phóng khoáng cũng là phong cách. Khi

rèn luyện phong cách nói chuyện, mỗi người nên căn cứ theo đặc điểm tính cách, sở thích, sở trường, năng lực tư duy, kết cấu tri thức... để có sự lựa chọn hợp lý. Ngoài ra, trong những tình huống, hoàn cảnh khác nhau thì phong cách nói chuyện của một người cũng nên có sự khác biệt. Nhà lãnh đạo khi bố trí công việc ở cơ quan và nói chuyện phiếm ở nhà với người thân là sự thể hiện hai phong cách hoàn toàn khác xa nhau.

Phong cách nói chuyện là dấu ấn mang tính cá nhân của mỗi người, nhưng phải thống nhất và phù hợp với thời đại. Chúng ta phản đối sự xa rời thời đại để chạy theo phong cách; chúng ta cũng phản đối việc quá chú trọng phong cách mà thoát ly khỏi cá tính hay thân phận của bản thân. Còn đối với những kiểu nói chuyện cố tình làm bộ hoặc bắt chước người khác không có cá tính của riêng mình thì đều không phải là phong cách.

Khi trò chuyện tại các buổi tọa đàm hay giao lưu trong đời sống thường nhật, chúng ta thường bắt gặp những tình huống sau: cùng là một lời nói nhưng khi người này nói ra thì chúng ta rất sẵn sàng tiếp nhận, nhưng nếu đổi thành người khác nói, chúng ta không những khó lòng tiếp nhận mà còn cảm thấy khó chịu. Vì sao lại có hai kiểu thái độ hoàn toàn trái ngược nhau như vậy? Vấn đề này có liên quan đến thái độ của người nói, mà thái độ khi nói chuyện chính là biểu hiện trực tiếp nhất của phong cách nói chuyện.

Như vậy, thái độ như thế nào mới được coi là tốt? Đó chính là phải có sự hiểu biết đúng đắn và đồng cảm thực sự với người khác. Hai điểm này là nhân tố cơ bản tạo nên một thái độ tốt. Tuy nhiên, làm thế nào để đối phương cảm nhận được sự hiểu biết và đồng cảm của chúng ta đối với họ? Nếu chúng ta không để tâm vào biểu hiện này, thì cho dù chúng ta có tấm lòng đồng cảm thì cũng không thể làm cho đối phương cảm nhận được, không chừng còn bị họ hiểu nhầm thành lạnh lùng, kiêu ngạo, ích kỉ. Điều này giống như khi ta yêu quý và quan tâm tới bạn của mình, mà bạn ta lại không hề hay biết, kết quả là chúng ta nhận lại sự hiểu lầm và trách móc. Đây là một hiện tượng xã hội rất phổ biến, hơn nữa còn làm chúng ta hết sức buồn lòng. Vì thế, chúng ta phải chú ý xem, rốt cuộc trong con mắt của bạn bè mình là người như thế nào, hơn nữa cần tìm hiểu xem trong lòng họ hi vọng chúng ta là người như thế nào, thích chúng ta hành xử ra sao.

Như vậy, trong đời sống hàng ngày, bạn bè hi vọng chúng ta có những biểu hiện cụ thể nào khi giao tiếp với họ?

Trước tiên, họ hi vọng thái độ của chúng ta là sự quan tâm, thông cảm với khó khăn, cũng như tha thứ cho lỗi lầm của họ, đưa ra những lời khuyên có ích và trở thành người bạn tốt, chân thành của nhau.

Sau đó, bạn bè hi vọng bạn tỏ ra hứng thú với con người họ, những việc họ làm, cũng như những câu chuyện họ kể. Ai cũng có những mong muốn này. Vì thế, tốt nhất chúng ta hãy hứng thú với mọi thứ. Hứng thú của chúng ta vốn cũng giống với rất nhiều người bình thường khác, thường hay bị thu hút bởi những nhân vật hấp dẫn, những cuộc trò chuyện hấp dẫn, mà quên đi những nhân vật không thực sự thu hút cho lắm. Nếu chúng ta là người có lòng đồng cảm mạnh mẽ với người khác thì hãy học cách bao quát xung quanh, để ý đến toàn cục và dành sự quan tâm đặc biệt tới những người không được mọi người chú ý đến; khi trò chuyện, chúng ta không nên bỏ qua bất kì gương mặt nào có mặt tại thời điểm đó. Hãy để đôi mắt dừng lại trên khuôn mặt từng người trong giây lát bất cứ lúc nào có thể; đối với những người không nói lời nào, hay có vẻ không được tự nhiên, thoải mái cho lắm, hãy đặc biệt chú ý và tìm một chủ đề nào đó để trò chuyện với họ, giải tỏa tâm lý căng thẳng và bất an ở họ.

Thái độ thân thiện trong giao tiếp là chìa khóa để nhà lãnh đạo thể hiện phong cách nói chuyện cuốn hút của mình.

TIN TƯỞNG VÀO KHẢ NĂNG CỦA BẢN THÂN

Người có niềm tin vào năng lực của bản thân sẽ có khả năng giành được thành công cao hơn người thiếu đi điều đó, cho dù tuýp người thứ hai này rất có thể có năng lực và cần cù hơn tuýp người thứ nhất. Điều quan trọng ở đây là phải tin chắc, bản thân nhất định sẽ giành được thành công.

Cho dù chưa đạt được mục tiêu, bạn cũng nên xuất hiện với phong thái của một người thành công. Nếu bạn cho rằng, đến một ngày kia khi đạt được thành công, bạn sẽ cho vợ mình đeo khuyên tai nạm kim cương hoặc mang vòng tay bằng vàng, trên tay nàng ôm một chiếc ví đắt tiền và xách một chiếc túi da tuyệt đẹp, vậy thì ngay từ giờ phút này, bạn cũng phải tìm cách "khoác" lên mình những thứ tượng trưng cho thành công như vậy. Chúng sẽ làm cho bạn cảm nhận được thành công ngay từ giây phút này, ngay tại chính nơi bạn đang đứng và sẽ làm bạn hiện lên như một người thành công trước mặt mọi người. Thực ra, đây là một phương thức để tăng cường sự tự tin cho bản thân.

Hãy tưởng tượng, nếu bạn bước lên được đỉnh cao của sự nghiệp, cuộc sống của bạn sẽ như thế nào. Đừng ngại ngần khi mơ một "giấc mơ giữa ban ngày", tưởng tượng ra khung cảnh bạn ngồi trong văn phòng và trên chiếc ghế của tổng giám đốc, với những khoản thu nhập kếch xù và quyền lực hô mưa gọi gió mà bạn có trong tay. Sau đó, tua lại cuốn băng kí ức của bạn và nghĩ xem, trên con đường dẫn đến văn phòng tổng giám đốc, bạn đã phải trải qua những giai đoạn như thế nào, cùng với tất cả những mục tiêu tiền đề mà bạn đã đạt được và vượt qua. Trong "giấc mơ giữa ban ngày" này, khi tưởng tượng mình đạt được mục tiêu nào đó trong tương lai gần, bạn hãy tập tận hưởng niềm hân hoan của thành công trong sự suy tưởng đó. Tất cả những điều này sẽ giúp bạn giữ được tâm lý thoải mái, dễ chịu, tràn đầy niềm tin - một sự tự tin mạnh mẽ trong mỗi giai đoạn của cuộc đời.

Còn có một phương pháp khác cũng cho hiệu quả tương tự, có tên gọi là "dự tính hình tượng hóa". Phương pháp này rất đơn giản vì mỗi ngày bạn chỉ cần bỏ ra 10 phút để thực hiện là đã có thể mang lại hiệu quả.

Bước thứ nhất, tưởng tượng mình là một người thành công. Ví dụ, tưởng tượng bản thân ngồi trong văn phòng hoặc phòng họp cực kì xa hoa, đang giáo huấn một loạt nhân viên cấp dưới của mình. Họ tỏ ra rất ngoan ngoãn, chú tâm nghe bạn.

Bước thứ hai, nhắm mắt lại, thư giãn toàn thân, cố gắng kết nối các chi tiết đang xây dựng ở bước thứ nhất, làm cho hình tượng thành công của bạn được cụ thể hóa hoặc "thị giác hóa" thêm một bước nữa. Mắt bạn phải nhắm chặt trong suốt quá trình này, cứ như vậy duy trì trong vòng 10 phút. Bạn có thể sẽ bị phân tâm, các hình ảnh có thể biến mất. Nhưng chỉ cần hình ảnh có thể tái hiện lại là được. Những chi tiết trong các hình ảnh đó có thể sẽ phát sinh thay đổi, cũng có nghĩa là bán cầu não phải, nơi điều hành trực giác của bạn đang sửa đổi các hình tượng thành công trong tưởng tượng để nó trở nên hiện thực hơn.

Trải qua một tuần luyện tập với phương pháp "dự tính hình tượng hóa" này, bạn sẽ phát hiện ra một vài thái độ hoặc hành vi của mình đã bắt đầu âm thầm thay đổi. Có thể bạn sẽ trở nên quyết đoán hơn, thư thái hơn hoặc nhiệt tình hơn. Dù thế nào đi chăng nữa, những thay đổi này cho thấy trực giác đang hướng bạn tiến đến gần hơn với thành công mà bạn đang khao khát.

HỌC TẬP - NHÂN TỐ TẠO NÊN SỨC HÚT CỦA NHÀ

Xã hội của hiện tại và tương lai là xã hội của nền kinh tế tri thức. Doanh nghiệp của tương lai là doanh nghiệp theo mô hình học tập; lãnh đạo của tương lai là lãnh đạo theo mô hình học tập.

Sức lôi cuốn của nhà lãnh đạo không phải phẩm chất bẩm sinh, mà là do sự nỗ lực không ngừng mới có được. Bạn cần biết rằng, một ngày không bao giờ có thể dựng lên được thành Rome. Sức lôi cuốn của nhà lãnh đạo cũng như vậy nên đòi hỏi họ phải bỏ ra nhiều thời gian, công sức để học tập và rèn luyện khoa học quản lý. Thành công luôn luôn là thành quả tất yếu từ sự đầu tư toàn tâm toàn ý và nỗ lực không ngừng nghỉ.

Muốn giành được sự ủng hộ và yêu mến của cấp dưới thì nhà lãnh đạo buộc phải không ngừng học hỏi, vì chỉ có như vậy bạn mới đủ tư cách làm lãnh đạo, cấp dưới mới tâm phục khẩu phục. Ngược lại, nếu một người chỉ có tư chất tầm thường, năng lực yếu kém, lại lười nhác, không siêng năng học hỏi mà lên làm lãnh đạo thì hậu quả thế nào, có lẽ chúng ta đều có thể tưởng tượng được. Nhà lãnh đạo không chỉ học tập những người làm lãnh đạo khác, mà đồng thời cũng phải học tập ngay chính cấp dưới của mình, đúng như thành ngữ "bất sỉ hạ vấn" (không ngại học hỏi người kém hơn mình). Nhiều nhà lãnh đạo hay có thái độ khinh thường cấp dưới khi chỉ bảo hoặc đưa ra yêu cầu với họ. Tình trạng này sẽ làm cấp dưới dễ nảy sinh tâm lý phản kháng "mũ ni che tai". Thực ra, đối với cấp trên, khi chỉ đạo cấp dưới mà tỏ ra phách lối, ra vẻ ta đây hơn người, sẽ không hiệu quả bằng việc đối xử với họ bằng thái độ khiêm tốn, chủ động học hỏi họ, như vậy, chẳng những hình ảnh của bạn trong mắt cấp dưới sẽ tốt đẹp hơn, mà còn xóa tan cảm giác bị người khác chỉ huy trong lòng họ và tự khắc họ sẽ lắng nghe bạn với tâm thái phục tùng.

Đương nhiên, nếu bạn làm được như vậy cũng sẽ khơi dậy lòng nhiệt tình trách nhiệm và học hỏi ở cấp dưới. Họ sẽ thầm nghĩ: "Cấp trên đã coi trọng mình như vậy, mình càng nên cố gắng làm việc cho tốt hơn!" Chức trách của cấp trên tuy là chỉ bảo công việc cho cấp dưới nhưng nếu như mọi việc đều nhất loạt theo công thức "một chiều", chỉ có cấp trên chỉ bảo cấp dưới, cấp dưới chấp hành mệnh lệnh cấp trên, thì cả hai bên sẽ cùng cảm thấy "nghẹt thở". Vì thế, có lúc cũng nên đảo ngược lại quy tắc, để cho cấp dưới hướng dẫn cấp trên, cách làm này cũng có tác dụng rất tốt trong việc nâng cao ý thức học hỏi của cấp dưới.

Có những nhân viên cấp dưới thực sự có mặt mạnh hơn người khác. Nếu biết được điều này, nhà lãnh đạo có thể hỏi han họ để làm họ cảm thấy vui vẻ. Ví dụ, với người tinh thông nghệ thuật làm vườn, hãy hỏi họ:

"Tại sao cây cỏ hổ niên trong vườn mỗi năm lá của nó lại ngày càng nhỏ đi?", hoặc hỏi người biết nấu nướng: "Bà xã mình kho cá, kho thế nào cũng không thể ngon được, cậu có bí quyết gì không?" Cứ như vậy, đối phương sẽ vui vẻ trò chuyện với bạn, cho dù bản thân họ không hề có kiến thức chuyên sâu về lĩnh vực này, nhưng cũng cố gắng hết sức để truyền thụ cho bạn điều bạn muốn biết.

Nếu cấp dưới không thể cho bạn câu trả lời xác đáng nhất thì người lãnh đạo cũng không cần quá để tâm. Bởi vì điều quan trọng nằm ở việc, bạn với thân phận là cấp trên vẫn không ngại học hỏi cấp dưới. Như thế bạn không chỉ cho mọi người thấy sự khiêm tốn, học hỏi mà còn thể hiện được khả năng chỉ đạo người khác.

Ngoài ra, cho dù không thể hoàn thành nhiệm vụ một cách hoàn hảo thì trong quá trình "chỉ bảo" cho cấp trên, cấp dưới cũng có thể hiểu được khó khăn khi có trải nghiệm đích thân mình chỉ bảo cho người khác. Từ đó khiến cho họ ý thức được tầm quan trọng của học tập, tiến tới hình thành thói quen tự chủ trong việc học hỏi, tạo nên cơ chế học tập lẫn nhau giữa lãnh đạo và cấp dưới để đôi bên cùng có lợi.

HIỂU CÁCH TẬN HƯỞNG CUỘC SỐNG

Ở thời nào cũng vậy, những người thành đạt trong xã hội luôn có thái độ xử thế và triết lý nhân sinh độc đáo không giống ai. Nói cách khác, chính thái độ sống xuất chúng này đã giúp họ dù phải "ngụp lặn" trong biển đời để mưu sinh nhưng vẫn có thể sống một cách ung dung, tự tại, vui vẻ, tự tin, một cuộc sống đầy hứng khởi mà ai cũng mong muốn có được.

1. Ai cũng có lòng tự tôn của riêng mình

Lòng tự tôn là sự ý thức sâu sắc về trách nhiệm đối với tư tưởng và hành vi của bản thân. Điều này có nghĩa là bạn cần phải đặt ra và duy trì một lập trường tư tưởng cùng hành vi của riêng mình. Đồng thời bạn cần đối xử với bản thân, gia đình và công việc bằng thái độ tự tin, tin tưởng vào điều bạn làm và nỗ lực nhiều hơn nữa. Đặt ra một bộ tiêu chuẩn đối với bản thân là điều cần thiết, nhưng đừng nên đem mình ra so sánh với người khác một cách

khập khiễng. Bạn không nên suy nghĩ rằng, đến một ngày nào đó, mình nhất định phải mạnh hơn người khác. Tính tự tôn và cầu toàn luôn khiến chúng ta nảy sinh tham vọng này - làm cho bản thân trở nên tốt hơn cả hình mẫu mà chính bạn cho là thành công.

Churchill từng dùng chính trải nghiệm của ông để minh chứng cho lòng tự tôn và tính cầu toàn của con người khi bị người khác dè bỉu, phản đối. Vào những năm tháng cuối cùng khi đảm nhiệm chức vụ của mình, ông được mời đến dự một buổi lễ trang trọng của chính phủ. Tại buổi lễ, ngồi cách ông vài hàng ghế ở phía sau có hai vị quan chức đang thì thầm bàn tán: "Đó là Churchill", "Mọi người đều nói ông ta đã già rồi", "Mọi người còn nói ông ta nên nhường lại chiếc ghế, trao lại quyền lực cho người trẻ tuổi và có năng lực hơn ông ta". Sau khi buổi lễ kết thúc, Churchill quay người lại nói với hai vị quan chức kia rằng: "Thưa các ngài, mọi người còn đang nói rằng, ông ta đã bị lãng tai nữa!"

Rất hiển nhiên, đây là lời mỉa mai khéo của Churchill đối với hai vị quan chức kia. Bởi vì nếu ông ấy thực sự điếc thì đương nhiên không thể nghe thấy những lời thì thầm, bàn tán sau lưng. Nó phản ánh bản tính tự tôn cùng sự tự tin rất mạnh mẽ của Churchill. Vị Thủ tướng Anh đang đương chức biết rằng, bí quyết để giữ được lòng tự tôn của ông là dựa trên tiêu chuẩn đúng hay sai để lựa chọn hành vi ứng xử, chứ không phải xuất phát từ động cơ mưu lợi cá nhân hoặc dễ dàng dao động khi vấp phải sự phản đối của người khác.

Trong đời người đâu chỉ có một hay hai cơ hội thành công, con đường thành công cũng có trăm ngàn nẻo, chỉ cần bạn có thể sống hết mình thì dù xuất phát điểm của bạn chỉ là từ một góc nhỏ, không được ai để ý tới trong xã hội rộng lớn này đi chăng nữa, cuối cùng bạn cũng tỏa ra ánh hào quang của chính mình.

2. Chia sẻ khó khăn với người khác

Dành cho mọi người sự tin tưởng và thời gian của bạn để giúp họ thực hiện những ước mơ, nguyện vọng tốt đẹp. Một nhà hiền triết từng nói: "Nếu chỉ muốn có một năm thịnh vượng, bạn hãy trồng cây; nếu muốn có mười năm thịnh vượng, bạn hãy 'trồng người'." Bằng cách rót "nguồn dinh dưỡng" là sự biết ơn và khích lệ tinh thần, đầu tư thời gian và công sức của bạn cho gia đình, bạn bè, đồng nghiệp cùng cấp dưới sẽ giúp bạn đạt được thành công trong cuộc sống. Một cái cây nếu chỉ được cung cấp nguồn dinh dưỡng ít ỏi thì nó chỉ đủ để duy trì sự sống. Nhưng nếu được cung cấp

nguồn dinh dưỡng dồi dào, nó sẽ không chỉ sống mà còn không ngừng sinh trưởng, phát triển, ra hoa và kết đầy trái ngọt.

Tất cả thành công đều là thành quả nỗ lực của cá nhân mỗi người, không có cá nhân thì cũng không có thành công. Thế nhưng, thành công suy cho cùng vẫn thuộc về thành công của xã hội. Bản chất của thành công là sự thỏa mãn nhu cầu, mà nhu cầu ở đây tuyệt đối không phải là của cá nhân, mà là nhu cầu của xã hội. Nhu cầu của xã hội quyết định con đường dẫn đến thành công. Thành công xuất hiện khi sự nhạy bén của cá nhân đánh trúng vào nhu cầu của xã hội. Đây chính là điều kiện căn bản quyết định thành công của một người không thể tách rời khỏi xã hội, với nhân tố con người là trung tâm cấu thành nên thực tiễn cuộc sống, kèm theo những kiến thức kinh nghiệm mà nó cung cấp và mọi nhu cầu được nó sản sinh. Ngày nay, trong thời đại văn minh phát triển vượt bậc và phân công lao động chặt chẽ, cùng với nguồn tri thức vô cùng phong phú, đừng nên hi vọng rằng, bạn có thể đơn thương độc mã bước đến thành công, vì đó chỉ là một giấc mơ không tưởng.

Chia sẻ khó khăn với người khác, bạn sẽ được đền đáp khi chính bạn là người gặp khó khăn. Đây là mảnh đất ươm "mầm" thành công mà bạn tự tạo ra cho mình. "Hạt giống" thành công sẽ đâm chồi, "cây" thành công sẽ sinh sôi phát triển và cho bạn trái ngọt.

3. Biến thất vọng thành sức mạnh

Tất cả những người thành công trong cuộc sống đều phát hiện ra một điều: chính sự rèn luyện trong gian khó đã tạo nên khí phách và sự kiên nhẫn trong mỗi con người, đồng thời còn giúp họ trở nên nhạy bén với cuộc sống hơn, yêu đời hơn. Từ thực tiễn đó, họ hiểu rằng: những thành tựu khó quên trong đời người luôn nhuốm đỏ màu máu của quá trình phấn đấu và khắc sâu vết tích của thất vọng, hay nói cách khác, thành công vĩ đại không ngừng nảy nở từ quá trình đấu tranh đầy mâu thuẫn giữa thất vọng, chán nản và lòng kiên định theo đuổi tới cùng.

Mỗi trang lịch sử đều ghi lại dày đặc những câu chuyện về các anh hùng đã chiến thắng thất bại và nghịch cảnh, để từ đó vươn lên thể hiện tinh thần quyết thắng. Abraham Lincoln đã lớn lên trong hoàn cảnh nghèo khó cơ cực. Helen Keller[1] là một người phụ nữ vừa mù vừa điếc.

---

[1] *Helen Keller (1880-1968): nữ nhà văn, nhà hoạt động xã hội, diễn giả người Mỹ.*

~~Bạn có muốn thành công không? Vậy bạn phải học cách không sợ~~ hãi trước thành công của người khác. Bạn tuyệt đối không được mặc cảm tự ti hay coi nhẹ bản thân. Bạn nên biết rằng, tất cả những người thành công ngày hôm nay, ngày hôm qua cũng chỉ là những hạt cát trên sa mạc như bạn mà thôi! Trong từ điển của những người thành công, hai chữ "khó khăn" được viết thành "thử thách". Trong ý thức của họ, mọi khó khăn trong cuộc sống đều là thử thách cho bản thân, có thử thách sẽ có ứng phó. Khi thử thách không ngừng xuất hiện, bạn cũng phải không ngừng chiến thắng nó, đây chính là nấc thang dẫn đến thành công.

4. Hãy yêu chính bản thân cuộc sống

Sống trong xã hội có các vấn đề cần phải được giải quyết, cũng như các mục tiêu con người hướng đến luôn rất nhiều. Con người hi vọng có thể ngay tức khắc đạt được thành công, nhưng đối với người thành công, họ đều hiểu rằng, cuộc sống là hành trình trải nghiệm và phát hiện bản thân không bao giờ có điểm dừng, vì thế chúng ta buộc lòng phải sống trọn từng ngày, thưởng thức chiến thắng từng chút một. Điều này có nghĩa là, bạn sẽ phải bỏ ra nhiều thời gian hơn trong ngày để ôm đứa con bé bỏng của bạn, hôn người bạn đời của bạn, hay nhường đường cho người khác.

Con người là sản phẩm, cũng là đứa con cưng của tự nhiên. Nhu cầu đầu tiên của con người là cuộc sống, có cuộc sống mới có nhu cầu; có nhu cầu mới có sự theo đuổi, từ đó mới dẫn đến thành công. Cuộc sống sẽ đền đáp xứng đáng cho người thành công. Với một người không biết yêu cuộc sống, chỉ biết mưu cầu mình sẽ nhận được gì thì anh ta chỉ luôn đứng ngoài lề cuộc sống và mãi mãi cách xa cơ hội thành công. Chính sự giày vò, đè nén bởi tham vọng được nhận sự báo đáp khiến cho cảm nhận về cuộc sống của họ bị giảm sút nghiêm trọng. Họ không nắm bắt được các kênh thông tin phong phú của đời sống, vì thế họ sẽ chẳng thể nào nhận thức được nguồn cảm hứng bất tận vốn chỉ được sinh ra khi giao hòa với cuộc sống. Albert Einstein trong một lần nghiên cứu vấn đề mới đã thử nghiệm nhiều cách mà vẫn không tìm ra lời giải. Cả ngày ông giam mình trong phòng làm việc, không thiết ăn uống, toàn thân mệt mỏi rã rời. Sau đó, ông quyết định quẳng chúng sang một bên, tìm đến nhà người bạn để tán gẫu, kết quả là trong không khí trò chuyện thoải mái chẳng hề liên quan đến vấn đề đau đầu kia, một ý nghĩ chợt lóe lên cắt ngang cuộc nói chuyện. Ngay tại chiếc bàn uống nước ở nhà người bạn, Albert Einstein liền viết ra một mạch hàng loạt công thức tính toán. Vấn đề nan giải khiến ông đứng ngồi không yên khi ở văn phòng cuối cùng đã được giải quyết. Các phát minh khoa học trong đời sống thường

được ra đời trong hoàn cảnh như vậy và dường như điều đó đã trở thành quy luật. Các nhà tâm lý học và nhà khoa học có sự lý giải riêng về hiện tượng này, nhưng cội nguồn vẫn là kết quả khi chúng ta thuận theo lẽ tự nhiên mà quay về với cuộc sống và thiên nhiên.

5. Hãy tập trung vào những việc quan trọng hơn chính bản thân bạn

Đừng tự coi bản thân mình quan trọng hơn tất thảy. Tôi không tin rằng, người chỉ biết sống vì bản thân có thể sống một cách hạnh phúc. Hãy chọn một việc mà đối với bạn không thực sự quan trọng để thực hiện. Khi việc này kết thúc, bạn sẽ phát hiện ra rất nhiều phương hướng nỗ lực mới, và làm cho công việc mà bạn vốn không ngần ngại này trở thành một công việc bạn yêu thích. Thước đo thành công không phải là việc bạn đã làm được gì, mà là bạn có thể làm được những gì.

Cuộc sống là một khối lập thể. Ở mỗi điểm giao cắt đều đính kèm cơ hội thành công. Đừng bó buộc bản thân vào sự nghiệp bạn đang theo đuổi. Chỉ khi nào bạn sẵn sàng làm tất cả mọi việc, lúc đó bạn mới chạm đến được nguồn linh cảm của thành công; nắm bắt lấy thời cơ, bạn mới có thể trở thành một nhà lãnh đạo thành công có phẩm chất xuất sắc, một người có niềm tin yêu cuộc sống.

TỎ RA YẾU THẾ ĐỂ TIẾN LÊN DỄ DÀNG HƠN

Người xưa có câu: "Người đứng dưới mái nhà, không thể không cúi đầu". Khi quyền lực và cơ hội của bạn đều không bằng người khác, thì lùi một bước sẽ là một lựa chọn khôn ngoan. Người khôn ngoan thực sự phải là người biết lùi và tiến đúng lúc. Đương nhiên, "lùi" ở đây là "lùi để tiến", mượn cơ hội này để tu thân dưỡng tính, thua keo này ta bày keo khác.

Năm 1076, vua Heinrich IV (1050 - 1106) của Đế quốc La Mã và Giáo hoàng St. Gregory VII (1021 - 1085) tranh giành quyền lực đến nước không đội trời chung. Giáo hoàng Gregory triệu tập các giáo chủ của các giáo khu trong toàn lãnh thổ nước Đức mở cuộc họp tôn giáo, tuyên bố khai trừ Heinrich ra khỏi giáo hội.

Lúc đó, thế lực thống trị của Heinrich IV trong nước chưa được ổn định, mà sức hiệu triệu của Giáo hoàng lại quá lớn. Chỉ trong thời gian ngắn, làn sóng phản đối Heinrich IV đã lan ra khắp trong và ngoài nước Đức. Đặc biệt các lãnh chúa lớn nhỏ trong lãnh thổ của Đức đều dấy binh tạo phản, de dọa nghiêm trọng đến vương

quyền của Heinrich IV.

Trước nguy cơ này, Heinrich IV bị ép phải thỏa hiệp. Tháng 1 năm 1077, Heinrich IV mang theo vỏn vẹn hai người tùy tùng, ăn vận quần áo rách rưới, cưỡi lừa vượt ngàn dặm xa xôi đến hành cung Cournovsa xin tạ tội sám hối với Giáo hoàng. Giáo hoàng Gregory ra lệnh đóng chặt cổng thành, chặn Heinrich ở bên ngoài.

Vì muốn giữ vững ngôi báu của hoàng đế, Heinrich nhẫn nhục quỳ trước cổng thành xin tha tội. Trong thời tiết khắc nghiệt của mùa đông, tuyết rơi dày đặc, bầu trời, mặt đất cùng một màu trắng xóa, Heinrich thân là một vị vua quỳ suốt ba ngày ba đêm trên mặt tuyết trắng, Giáo hoàng mới chịu mở cửa cho vào và tha tội cho vua Heinrich. Đây chính là "cuộc hành trình Cournovsa" nổi tiếng trong lịch sử châu Âu.

Trên bề mặt, có vẻ Giáo hoàng Gregory đã giành thắng lợi. Nhưng trên thực tế, chính ông ta đã cứu vãn cho chính quyền đang lung lay, sắp sụp đổ của Heinrich IV. Giáo hoàng đã làm cho đông đảo tín đồ thất vọng, còn vua Heinrich đã được hồi phục vị trí trong giáo hội và giữ vững được ngai vàng. Heinrich sau khi quay trở về Đức liền tập trung tinh lực, chỉnh đốn lại nội bộ đất nước, sau đó đem quân đội đi dẹp yên các lãnh chúa, đồng thời cách chức và thu hồi lại đất đã phong. Các thế lực phản kháng từng đe dọa vương vị của Heinrich một thời chẳng bao lâu sau đã bị dập tắt.

Khi địa vị và quyền lực đã được củng cố vững chắc, vua Heinrich lập tức đem quân tấn công La Mã, trả mối thù năm xưa. Giáo hoàng Gregory một lần nữa lại giở chiêu bài khai trừ khỏi giáo hội, nhưng lần này đã hoàn toàn mất tác dụng. Những kẻ ủng hộ trước đây đều bị tiêu diệt, phe trung lập sau sự kiện "cuộc hành trình Cournovsa" đã không còn tín nhiệm Gregory nữa, mà lần lượt chạy sang nương nhờ thế lực Heinrich. Vua Heinrich IV cho quân đội hùng mạnh tiếp cận áp sát, đánh đâu thắng đấy, Giáo hoàng Gregory đành phải bỏ thành chạy trốn, sau này vùi xác ở nơi đất khách.

Là một nhà lãnh đạo, bạn nên hiểu rằng, trong giao tiếp xã hội có lúc tỏ ra yếu thế là cách để tiến lên dễ dàng hơn.

CỬ CHỈ VĂN MINH LÀ KHÔNG THỂ THIẾU

Khi những người đi cùng bạn đều đã ngồi vào bàn chuẩn bị dùng bữa, một mình bạn cầm đũa gõ bát đĩa hoặc cốc chén; chủ nhân chưa ra hiệu bắt đầu dùng bữa, bạn đã ngấu nghiến nhai thức ăn;

không đợi món mình yêu thích được xoay đến trước mặt, bạn vươn dài cánh tay ra xa, thậm chí đứng lên để chọn gắp thức ăn; khi uống nước canh thì tạo ra tiếng "ừng ực", khi nhai thức ăn thì "rột roạt" không ngừng phát ra tiếng động; bữa ăn chưa kết thúc thì bạn đã liên tục phát ra những tiếng ợ vì quá no... Những biểu hiện này cho thấy đây là một người thiếu ý tứ và có phần thô lỗ. Vậy ăn uống như thế nào mới được coi là đẹp mắt đây?

Khi vào chỗ ngồi, một mặt hãy làm tốt việc chuẩn bị cho bữa ăn, một mặt có thể nói vài câu chuyện phiếm với những người ngồi cùng bàn để tạo không khí thân mật, vui vẻ. Không nên ra vẻ phớt lờ như thể ở chốn không người, không nói năng gì, cũng không nên nhìn chăm chăm vào đồ ăn trên bàn, lộ ra vẻ sốt ruột, hoặc loay hoay bày biện bát đĩa một cách vô thức. Khi bắt đầu dùng bữa nên chú ý, chỉ khi nào chủ nhân ra hiệu bắt đầu thì khách mới được ăn; động tác khi dùng bữa phải nhã nhặn, khi gắp thức ăn đừng để va chạm với người ngồi bên cạnh, cũng nên tránh gạt thức ăn trên đĩa rớt ra bàn, càng không nên làm đổ bát đĩa. Dùng đũa trong đời sống thực tế cũng đặt ra một số điều kiêng kị trong lễ nghi: một là kiêng gõ đũa, tức là khi đặt đũa phải nhẹ nhàng, khi ở quá xa nên nhờ người đưa giúp, không được tùy tiện quăng đũa lên mặt bàn; hai là kiêng bắt chéo đũa, tức là đôi đũa không được để một chiếc ngang, một chiếc dọc hoặc hai chiếc đũa đầu để ngược nhau; ba là kiêng cắm đũa, tức là bất luận trong trường hợp nào đều không được chọc đũa vào đĩa thức ăn hoặc cắm vào bát cơm; bốn là kiêng vung vẩy đũa, tức là khi gắp thức ăn không được lấy đũa ngoáy, trộn loạn lên trong đĩa thức ăn, cũng không được để đũa của hai người đan chéo vào nhau trong cùng một bát; năm là kiêng múa đũa, nghĩa là khi nói chuyện không được dùng đũa làm đạo cụ múa may trong không trung hoặc dùng đũa chỉ vào người khác.

Những cử chỉ lễ nghi mà nhà lãnh đạo phải chú ý khi giao tiếp không chỉ dừng lại ở những điều vừa đề cập, dưới đây là một vài ví dụ cụ thể hơn.

1. Không được gãi ngứa ở nơi đông người

Mọi người đều biết hành động gãi ngứa không hề đẹp mắt. Nguyên nhân của việc gãi ngứa thường là do bề mặt da ngứa ngáy gây nên. Trong đó có một vài trường hợp là do nguyên nhân bệnh lý, ví dụ: thể chất quá mẫn cảm, da hay mọc mụn nước hoặc nổi mẩn, gây ra ngứa ngáy cực kì khó chịu; một vài trường hợp liên quan đến vấn đề sinh lý, như người già do bài tiết mỡ dưới da giảm đi, da dẻ trở nên khô ráp, cũng dễ gây ra ngứa. Khi xuất hiện

tình trạng này, người trong cuộc phải tùy theo nơi mình đang ở mà xử lý linh hoạt. Ví dụ, khi đang ở nơi hết sức nghiêm trang thì nên nhẫn nại hơn một chút; nếu thực sự không thể chịu đựng được thì chỉ có một cách là rời khỏi đó, tìm một nơi kín đáo để gãi cho đỡ ngứa, sau đó quay lại ngay. Bởi vì, cho dù bạn có chú ý như thế nào đi nữa, thì động tác gãi ngứa cũng luôn thô tục, nên tránh để người khác trông thấy thì tốt hơn. Đặc biệt, có một vài người hay gãi ngứa là do xuất phát từ thói quen vô thức. Đây thực sự là một thói quen không tốt, nên cố gắng khắc phục.

2. Tránh phát ra những âm thanh từ cơ thể

Kinh nghiệm nói cho chúng ta biết rằng, bất kì ai cũng không hoan nghênh những âm thanh phát ra từ cơ thể người khác, thậm chí là rất ghét. Ví dụ như tiếng ho, tiếng hắt xì, ngáp, tiếng ợ, bụng kêu... Đương nhiên, những âm thanh này có thể là do bị mắc chứng bệnh nào đó hoặc cơ thể khó chịu mới có, ví dụ như hắt xì hơi thường xuất hiện khi chúng ta bị cảm cúm hoặc cảm lạnh. Khi tình trạng này xảy ra, cách làm đúng đắn là lấy tay che miệng và mũi để giảm bớt âm thanh phát ra, sau khi hắt hơi xong nên quay sang nói với người bên cạnh một tiếng "xin lỗi". Nhưng có nhiều người lại do thói quen gây nên, vì bản thân người đó không quan tâm đến tâm lý của người khác. Ví dụ, có một số người ở giữa đám đông không ngừng ngáp vặt mà chẳng hề đỏ mặt hay tỏ ra ngại ngùng. Đó là thói quen rất không tốt, nên chú ý sửa.

3. Không vứt đầu lọc thuốc lá bừa bãi

Rất nhiều người phản đối việc hút thuốc lá mà nguyên nhân suy cho cùng không nằm ngoài việc nhiều người hút thuốc thiếu ý thức vệ sinh chung. Một số người hút thuốc thường không để tâm đến những điều khó chịu mà họ gây ra cho người khác. Họ không hiểu, những người không hút thuốc ngoài sợ ho do khói thuốc gây ra, còn cảm thấy khó chịu do tàn thuốc khi gặp gió sẽ phát tán khắp nơi, có lúc đầu thuốc lá cháy dở còn dễ gây ra hỏa hoạn. Điều này khiến những người không hút thuốc nảy sinh tâm lý bài trừ với người hút thuốc. Vì vậy, nếu người hút thuốc tùy tiện xử lý đầu tàn thuốc bằng cách ném xuống đất và di chân lên, hoặc tiện tay gí chúng lên tường hoặc bệ cửa sổ để dập lửa đều làm cho người khác rất phản cảm. Những cử chỉ như vậy cũng nên được sửa đổi.

4. Không khạc nhổ bừa bãi

Khạc nhổ bừa bãi cũng là một thói quen xấu, có một vài người còn

thành bệnh kinh niên, khạc nhổ rất bừa bãi, tùy tiện. Thậm chí trên sàn xi măng và sàn lát gỗ cũng không ngoại lệ, đây thực sự là hành vi thiếu văn minh, làm người khác khó chịu. Bởi vì, hành vi khạc nhổ bừa bãi sẽ trực tiếp làm bẩn mặt đất, hơn nữa còn gián tiếp làm ô nhiễm môi trường, truyền nhiễm bệnh tật, gây tổn hại đến sức khỏe của những người xung quanh. Vì vậy, cách ứng xử văn minh là nên dùng ống nhổ, hoặc tìm một toa lét gần nhất, sau khi nhổ xong nên xối nước vệ sinh.

Trong đời sống xã hội thường nhật, hàm ý của cử chỉ, hành động không chỉ bó buộc trong những quy chuẩn đã đề cập phía trên. Đồng thời, một vài cử chỉ hành động còn là phương pháp vô cùng hiệu quả để thể hiện sự lịch sự, tăng cường tình cảm, mở rộng giao lưu, một vài cử chỉ còn mang ý nghĩa đặc thù. Biết cách sử dụng những cử chỉ hay động tác này cũng là cách thể hiện trình độ văn hóa của một người. Sau đây xin giới thiệu ý nghĩa của một vài cử chỉ thiết yếu mà bạn cần biết.

1. Bắt tay

Đa phần dùng trong lúc gặp mặt, chào hỏi thân mật hoặc xã giao, cũng là cách thường dùng khi gặp gỡ hoặc từ biệt bạn bè lâu ngày gặp lại. Bắt tay theo thói quen, thông thường vẫn là cách thể hiện sự cảm ơn hoặc động viên lẫn nhau. Ví dụ, sau khi trao quà tặng hoặc phát phần thưởng, đều có thể dùng cách bắt tay để biểu thị sự chúc mừng, cảm kích hoặc khích lệ tinh thần.

2. Gật đầu

Đây là cử chỉ lịch sự khi chào hỏi người khác, thường dùng trong các hoàn cảnh khi tiếp đón hoặc chia tay. Đặc biệt khi đối tượng là rất nhiều người, một cái gật đầu có thể cùng lúc bày tỏ ý chào hỏi đến tất cả, biểu thị sự vui mừng khi gặp gỡ hoặc niềm thương cảm lúc chia tay. Trong một số tình huống khác cũng có lúc dùng cử chỉ này.

3. Giơ tay

Đây cũng là cử chỉ lịch sự khi chào hỏi người khác. Thông thường, khi nhìn thấy đối phương từ khoảng cách xa hoặc đi lướt qua nhau một cách vội vã, cử chỉ này vô cùng hữu dụng. Giơ tay thể hiện mình đã nhận ra đối phương, nhưng vì sự hạn chế của điều kiện tiếp xúc mà không thể đứng lại để nói chuyện với họ. Cử chỉ lịch sự này có thể xóa đi sự hiểu lầm từ đối phương, và mức độ hài lòng đem lại gần tương đương với cử chỉ chào hỏi thông thường.

4. Đứng dậy

Đây là cử chỉ lịch sự, thể hiện lòng tôn kính của người địa vị thấp hơn/bề dưới đối với người có địa vị cao hơn/bề trên. Thông thường, cử chỉ này dùng trong trường hợp cả hội trường bày tỏ sự kính trọng với người phát biểu trên sân khấu hoặc chào đón khách quý đến dự. Khi người trẻ tuổi nhìn thấy những người lớn tuổi hơn bước vào phòng, hoặc lúc tiễn họ ra về, cũng có thể đứng dậy trong giây lát để thể hiện sự tôn trọng.

5. Cúi mình

Cúi mình hoặc gập lưng đều là cử chỉ lịch sự thể hiện sự khiêm nhường trước người khác, cũng tương đương với việc tỏ ý tôn trọng đối phương. Nó có sự khác biệt với khom lưng ở chỗ mức độ không giống nhau. Khi khom lưng thì đầu cúi thấp, còn cúi mình hoặc gập lưng chỉ là phần thân trên hơi nghiêng về phía trước, nhưng không nhất thiết phải cúi đầu, hai mắt vẫn có thể nhìn thẳng vào đối phương.

6. Vỗ tay

Đây là cử chỉ lịch sự thể hiện sự tán dương, khâm phục hoặc chúc mừng người khác. Thông thường, chúng ta hay dùng cử chỉ này khi nghe các bài phát biểu hoặc diễn thuyết dài, xem xong hoặc nghe xong tiết mục biểu diễn, trình tấu. Vỗ tay thường phải phát ra tiếng, nhưng cũng có thể không có tiếng hoặc làm ra hiệu vỗ tay, song nên làm cho đối phương trực tiếp nhìn thấy.

7. Chắp tay (một tay nắm lại, tay kia bao lấy nắm tay này, để trước ngực)

Đây là cử chỉ lịch sự, biểu thị sự tôn trọng hoặc thay lời chào hỏi giữa những người có thân phận ngang bằng hoặc xấp xỉ nhau. Cử chỉ này có nguồn gốc từ các văn nhân thời xưa. Vì rất đơn giản và dễ làm, nên hiện nay vẫn có nhiều người thích dùng cử chỉ này.

8. Chắp tay (hai bàn tay áp vào nhau để trước ngực)

Đây là cử chỉ lịch sự, bao hàm hai tầng ý nghĩa: bày tỏ sự tôn kính và biết ơn. Ban đầu chắp tay được những người xuất gia, tức đệ tử nơi cửa Phật sử dụng, sau này dần dần lưu truyền trong dân gian. Vì cử chỉ lịch sự này rất tao nhã nên nhiều người vẫn thích dùng.

9. Ôm

Đây là cử chỉ lịch sự biểu thị tình cảm thân mật. Thông thường cử chỉ này chỉ được dùng trong các trường hợp đặc biệt như ngoại giao hay đưa tiễn hoặc nghênh đón. Có lúc, khi hai bên có hiềm khích từ trước cần hóa giải hiểu lầm cũng thường dùng cái ôm để biểu đạt những tình cảm phức tạp khó nói bằng lời. Nhưng phương thức biểu đạt này ở một vài nước Á Đông lại cần thận trọng khi dùng giữa những người khác giới, vì vậy thông thường nó ít được sử dụng.

Trên đây chỉ đề cập đến những cử chỉ thông dụng nhất, ngoài ra còn có rất nhiều cử chỉ khác. Xét từ khía cạnh căn bản, những cử chỉ lễ nghi này bất kì ai trong chúng ta cũng đều có thể thực hiện được. Bằng những cử chỉ này, bạn đã truyền đi thông điệp về tư tưởng tình cảm của mình một cách rõ ràng, vừa thể hiện bạn là một nhà lãnh đạo hiểu biết lễ nghi lịch sự, vừa giúp bạn vận hành mọi thứ trơn tru hơn trong các mối quan hệ của mình.

HÃY HÀO PHÓNG ĐÚNG LÚC

Trong thời đại cạnh tranh gay gắt ngày nay, để nâng cao sức sản xuất, nhà lãnh đạo buộc phải giỏi trong việc khích lệ cấp dưới, buộc phải rộng rãi, hào hiệp và không nên để cấp dưới luôn cảm thấy bạn đang ra sức bóc lột họ. Đương nhiên, như thế nào mới là hào phóng thì cách nghĩ của mỗi nhân viên sẽ không giống nhau, cho nên chúng ta cũng khó lòng vạch ra ranh giới rõ ràng giữa hào phóng và bủn xỉn.

Đương nhiên, sự hào phóng này không phải chuyện mặc cả ngã giá. Khi bạn chấp nhận cho đi mà không đợi bất kì sự báo đáp nào thì bạn sẽ nhận được càng nhiều sự báo đáp hơn. Nếu bạn đối đãi hào phóng với cấp dưới thì họ còn biểu hiện hào phóng hơn cả bạn nữa. Đương nhiên, vẫn có số ít nhân viên có thể lợi dụng sự hào phóng này nhưng rất nhanh thôi, bạn sẽ phát hiện ra điều này, và việc còn lại là đưa ra cách xử trí thích đáng.

Do đó, là một nhà lãnh đạo, bạn không nên chần chừ do dự, khoản nào cần chi thì hãy mạnh dạn chi. Những chi phí này có lúc là do công ty bỏ ra, cũng có thể là chính bạn bỏ. Có một vài chi phí bạn buộc phải tự mình bỏ tiền túi, ví dụ như mua nước uống, tặng thiệp chúc mừng năm mới, quà thăm hỏi khi nhân viên ốm bệnh... Nếu bạn quá tính toán những khoản chi phí này và tìm cách đổ sang công ty, thì nhân viên của bạn sớm muộn cũng sẽ phát hiện ra, đến khi đó chắc chắn bạn sẽ không thể nào được yêu quý nữa.

Hào phóng cũng là một cách thể hiện giá trị của bạn, trong đó bao gồm việc bạn đánh giá cấp dưới của mình như thế nào. Trong cuộc sống không thiếu những người bủn xỉn, keo kiệt. Họ cố gắng hết sức để tránh phải bỏ tiền túi của mình ra. Khi tất cả nhân viên đã có mặt đông đủ, anh ta sẽ kiếm cớ để rời khỏi nhà hàng; khi hóa đơn được mang đến bàn, anh ta sẽ viện lý do nào đó để lánh đi chỗ khác; khi mọi người hô hào quyên góp tiền, bạn sẽ không bao giờ tìm thấy bóng dáng của anh ta đâu.

Đương nhiên, những kiểu người này rất nhanh chóng bị mọi người nhìn thấu tim gan. Khi đã làm lãnh đạo, bạn đương nhiên không thể trở thành một người như thế, như vậy tuy rằng sẽ đỡ được một vài khoản chi phí, nhưng hành vi trốn tránh còn đem đến nhiều rắc rối cho công việc của bạn hơn.

Hãy hào phóng rút tiền trong túi! Đây là một nguyên tắc dùng người quan trọng. Nó vừa là một cách khen thưởng, cũng là phương thức biến các mối quan hệ trở nên thân thiết hơn. Đối với người bình thường, khi chúng ta được nhận một thứ gì đó đều cảm thấy vui sướng, vì chúng ta quá coi trọng việc Nhận chứ không phải Cho. Khi bạn trở thành một nhà lãnh đạo, bạn sẽ có cơ hội làm điều ngược lại. Tuân theo quy tắc Cho đi, cũng có nghĩa bạn sẽ thu về thành công vô tận.

KHỐNG CHẾ CHI PHÍ GIAO TIẾP

Nhiều vị lãnh đạo khi đã có quyền trong tay thì cho rằng có quyền là có tất cả, không coi ai ra gì, muốn làm gì tùy ý, xem doanh nghiệp như nhà riêng của mình. Tiêu bừa đã đành, thậm chí nhiều người còn lợi dụng đặc quyền trong tay, chỉ nhăm nhăm để tiêu luôn cả khoản tiền công ích của công ty. Đối với những trường hợp như vậy, chúng ta thực sự cần phải nhìn nhận một cách nghiêm túc.

Để làm được một nhà lãnh đạo "công tư phân minh", đối với việc lớn cần giữ vững lập trường, còn việc nhỏ cũng không thể hồ đồ! Các nhân viên cấp dưới thường dễ nảy sinh nghi ngờ với những khoản chi phí giao tiếp của lãnh đạo. Do đó, việc dùng tiền tiếp đãi khách hàng cũng nên có một mức độ nhất định, nếu không sẽ dẫn đến sự hoài nghi của những người kém hiểu biết.

Trước đây, phương thức dùng tiền để mua chuộc lòng người vốn rất thông dụng. Nhưng hiện nay, thay vì dùng tiền mà dùng thành ý và sự nỗ lực để giành được sự tín nhiệm của người khác sẽ

trở thành cách làm hay hơn nhiều. Do đó, nếu một người giỏi giang, nhưng lại chi không tiếc tay cho các khoản tiếp khách, thì người đó không thích hợp để làm lãnh đạo. Đặc biệt trong xã hội đầy rẫy sự bất mãn và hoài nghi hiện nay, khi một nhà lãnh đạo chỉ cần có việc nào đó khuất tất không thể giãi bày với mọi người là đã thất bại trong việc lấy lòng cấp dưới.

Các nhân viên cấp dưới thường rất mẫn cảm với những câu chuyện đời thường của lãnh đạo. Một khi họ phát hiện ra lãnh đạo có chuyện không liêm khiết, mặc dù ngoài miệng không nói ra nhưng họ sẽ ghi nhớ trong lòng. Sau này, dù lãnh đạo có giảng cho họ rất nhiều đạo lý, thì trong thâm tâm họ cũng sẽ thầm phản bác hoặc cười thầm. Nói tóm lại, thời đại con người phải lạm dụng chi phí giao tiếp, hay bỏ ra thật nhiều tiền cho đối tượng giao dịch để hòng đạt được mục đích đã qua lâu rồi. Hơn nữa, số nhân viên khó chịu với cách làm này càng ngày càng nhiều. Nếu muốn nhận được sự tín nhiệm của nhân viên, bạn buộc phải tránh việc vung tay chi phí cho những buổi chiêu đãi, tiếp khách vì việc công. Bất kể là vì công việc hay vì khách hàng của công ty, chỉ cần bạn đưa họ ra vào khách sạn hay quán bar, thì các nhân viên cấp dưới của bạn đã có cớ để tập trung sự hoài nghi vào bạn rồi. Tất nhiên họ vẫn công nhận rằng, vị cấp trên này rất mẫn cán, nhưng suy cho cùng vẫn không thể quá tin tưởng người này được. Vì thế, kiểu người này tuy rất giỏi trong việc ngoại giao quan hệ, nhưng lại khó có thể làm một người lãnh đạo tốt.

Có những thời kì kinh tế ảm đạm khiến cho một số doanh nghiệp nhỏ bị phá sản. Nhưng có những doanh nghiệp cùng ngành với họ, từ chủ tịch hội đồng quản trị cho đến các nhân viên bình thường nhất luôn luôn giữ vững nguyên tắc công tư phân minh. Những công ty như thế tuyệt đối sẽ không phá sản, bởi vì họ lao động một cách chân chính. Cũng có thể nói rằng, nếu đội ngũ của công ty từ cấp cao nhất cho đến cấp cơ sở đều giữ được cái tâm "không thừa nước đục thả câu", "trên dưới một lòng", "đồng cam cộng khổ", thì ngay đến một nhân viên bình thường nhất cũng không bao giờ đưa ra những đòi hỏi vô lý. Nếu như ngay đến nhân viên bình thường đều nhận thấy "lãnh đạo của chúng ta không có khoản chi nào không thể giải trình được" thì khi công ty gặp khó khăn, việc tập hợp sức người, sức của thành một khối thống nhất sẽ rất thuận lợi. Cho dù chính nhân viên bị cắt giảm lương hoặc tiền thưởng, thì họ cũng sẽ hiểu cho hoàn cảnh khó khăn của công ty mà không thể nảy sinh nghi ngờ về "điều mờ ám", ngược lại còn nghĩ rằng "Đợt này tình hình kinh doanh không tốt, mọi người nên cố gắng hơn mới phải". Có lãnh đạo khiến mọi người nghi ngờ kiểu như: liệu có phải ông ta ngấm ngầm ăn chiết khấu

rồi không, có phải khai khống các khoản chi phí lên không? Tuy không có chứng cứ, nhưng hành động đáng ngờ này khi đã bị liệt vào vòng mờ ám thì cảm tình của mọi người dành cho nhà lãnh đạo sẽ giảm sút nghiêm trọng.

Ngoài ra, dùng công quỹ đi giao tế, uống rượu, cũng là nguyên nhân dẫn đến tình trạng "nói một đằng, làm một nẻo". Hay dùng điện thoại cơ quan để buôn chuyện riêng, hoặc viết thư cá nhân rồi dán tem cơ quan..., những việc làm nhỏ nhặt này dần dần sẽ làm xấu đi ấn tượng về bạn trong mắt mọi người. Trong những công việc chuyên môn của công ty về sau, cung cách "đục nước béo cò" này của bạn tuyệt đối không còn đường sống. Hiện nay, mọi người đều nhận thức được rằng, muốn làm lợi cho bản thân cũng phải lựa chọn cách thức hợp lý, tuyệt đối không cho phép người khác có cơ hội vớ bở. Hãy nhớ, đồng nghiệp và lãnh đạo trong công ty đều chú ý theo dõi, thậm chí nhìn chằm chằm vào từng hành động của bạn. Người thông minh là người tuyệt đối không dây dưa hay lợi dụng những món lợi không chính đáng từ công ty. Do đó, bạn nhất định phải khiến cấp trên, đồng nghiệp và cấp dưới trong công ty biết rằng, bạn tuyệt đối không phải là người mưu lợi cá nhân. Có thể có người sẽ nói: "Nước quá trong ắt không có cá" (ngụ ý người quá xét nét rất khó hòa đồng). Người bảo thủ quá mức thanh liêm thì những người xung quanh sẽ không muốn gần gũi. Nhưng trong thời đại ngày nay, do những người vụ lợi càng ngày càng nhiều, mà cách nghĩ "không lợi dụng là chịu thiệt" cũng khá phổ biến, do đó người giữ được mình thanh liêm mới được mọi người tín nhiệm. Ngày nay, người có thể xây dựng được tiếng thơm liêm khiết, khác biệt với số đông mới là quan trọng và cũng chỉ như vậy mới được cấp dưới tin tưởng hết lòng.

Để giành được sự tin cậy của người khác trong xã hội hiện đại ngày nay, rốt cuộc nên dựa vào điều gì? Dùng mánh khóe thủ đoạn? Dùng sự từng trải? Hay những bữa nhậu chén chú chén anh? Điều này thực sự khó nói rõ. Nhưng nếu bạn giữ được sự liêm khiết cho mình, bạn đã có trong tay sức mạnh mà chính bạn cũng không thể tưởng tượng được, nó sẽ trở thành nguồn động lực khiến cấp dưới tâm phục.

Công tư phân minh nên bắt đầu từ việc nhỏ nhất. Với những khoản tiền công quỹ, đừng nổi lòng tham hay động chạm gì đến nó.

GIỮ VỮNG PHONG ĐỘ CỦA MỘT NHÀ LÃNH ĐẠO

Nhà lãnh đạo cho dù làm bất cứ việc gì cũng nên tỏ ra chín chắn, kinh nghiệm, hiểu biết hơn cấp dưới, và nhất là trước sau phải giữ vững được phong độ và sự uy nghiêm hơn người.

Sự chín chắn và kinh nghiệm là chỉ năng lực của một người khi biết ăn nói hoàn hảo vào thời điểm thích hợp hoặc giải quyết công việc một cách ổn thỏa, tốt đẹp, không xúc phạm đến bất kì ai. Khi bạn tiếp xúc với người từng trải, hoặc phải giải quyết những việc hóc búa, lúc đó bạn cần đến sự linh hoạt và chín chắn. Khi gặp chuyện, bạn cần phân tích tình hình cụ thể kiên trì, nhạy bén và tỉnh táo.

Muốn trở nên chín chắn khi giải quyết công việc, bạn buộc phải thấu hiểu nhân tình thế thái trong mọi tình huống, phải đặt mình vào hoàn cảnh của người khác để hiểu được cách suy nghĩ của họ. Trong từng giây, từng phút tiếp xúc với mọi người, sự thông minh, linh hoạt, chín chắn, cùng kinh nghiệm là vô cùng quan trọng.

Lịch thiệp cũng là một nhân tố tạo nên sự chín chắn khi xử thế. Bất luận bạn giao tiếp với cấp trên hay cấp dưới, bạn đều không thể có biểu hiện lỗ mãng, thiếu lịch sự. Cũng có thể nói rằng, với bất kể đối tượng nào, khi giao tiếp trò chuyện, bạn cũng phải cư xử lịch sự.

Nếu bạn muốn người khác cư xử lịch sự với mình, thì chính bạn hãy cư xử đúng như vậy. Nếu không, bạn sẽ khiến họ nhìn bạn như một con người ngạo mạn, không coi ai ra gì, thậm chí là thiếu giáo dục.

Dưới đây là năm bí quyết giúp bạn phát triển sự chín chắn, kinh nghiệm và lịch sự:

- Luôn giữ vẻ ngoài vui vẻ, lạc quan.
- Trong mọi việc hãy suy nghĩ cho người khác nhiều hơn.
- Học tập những người cư xử khéo léo, nghiên cứu cách xử thế của họ.
- Phát huy tinh thần hợp tác ngay trong cách nghĩ, tư tưởng cũng như hành động.
- Đối với người khác hãy khoan dung, nhẫn nại hơn. Nếu mình sống tốt thì hãy cho người khác được sống tốt.

Hãy nêu gương, xây dựng hình tượng tốt đẹp về con người bạn. Để không bị yếu tố cá nhân chi phối khi chê trách hay phê bình người khác, bạn cần giữ vững sự tôn nghiêm của bản thân. Rất nhiều người cho rằng, tôn nghiêm chỉ có ở những nhân vật tầm cỡ như thủ trưởng hay các doanh nhân. Họ luôn xuất hiện với khuôn mặt lạnh lùng, mặc bộ đồ vest đen, thắt cà vạt đen y như tham gia tang lễ, chẳng bao giờ cười nói một cách tùy tiện. Tôn nghiêm, trước hết biểu hiện từ thái độ cao thượng làm người khác phải kính trọng, có nghĩa là một người có năng lực điều khiển cảm xúc, tình cảm của mình trong bất kì tình huống nào. Ví dụ, một vị lãnh đạo ăn nói thô lỗ, dùng ngôn ngữ thô tục, hạ lưu, uống rượu quá độ, hoàn toàn mất khả năng khống chế tình cảm khi tức giận đều là biểu hiện đánh mất sự tôn nghiêm. Những người này là những tên ngốc hoàn hảo. Thông thường, họ sẽ nhanh chóng làm mất đi sự kính trọng của cấp dưới. Điều đó còn chứng tỏ họ không xứng làm một nhà lãnh đạo, một thủ trưởng hay cấp trên. Nếu họ còn tại vị thì cũng chẳng kéo dài được bao lâu. Một khi đánh mất sự kính trọng của cấp dưới, muốn khôi phục lại, e rằng đó là nhiệm vụ bất khả thi. Một nhà lãnh đạo chín chắn, kinh nghiệm, nho nhã, lịch thiệp, phong độ mới là cấp trên hoàn hảo, thậm chí là thần tượng trong mắt cấp dưới.

Do đó, hãy làm đầu tàu gương mẫu, nghiêm khắc với chính bản thân, tự mình nêu gương trước là thuật điều khiển người khác không thể thiếu ở nhà lãnh đạo; ngược lại, bỏ dở nửa chừng, phóng túng tùy tiện là điều tối kị sẽ không thể nào tạo dựng được sự uy nghiêm trước mặt cấp dưới. Một nhà lãnh đạo không có "uy" thì làm sao có thể chỉ huy được người khác?

Chương IV

Tâm lý - Sở hữu tâm lý giao tiếp lành mạnh

** Phải thấu hiểu bản thân mới có thể rèn luyện kĩ năng giao tiếp.*

** Muốn giành được lòng tin từ những người có chí khí và mưu lược, người lãnh đạo phải biết kích thích bản tính hiếu thắng trong họ.*

** Không kiềm chế được bản thân, vĩnh viễn không bao giờ khống chế được người khác.*

** Tục ngữ có câu: "Đốt cây phải đốt gốc, dẫn người phải dẫn tâm". Người lãnh đạo phải nắm rõ tâm tư, nguyện vọng, nhu cầu của cấp dưới và đáp ứng thỏa đáng mới có thể khiến họ tin tưởng.*

TRƯỚC HẾT HÃY THẤU HIỂU BẢN THÂN

Trên thế giới này, sự tồn tại của đàn ông và phụ nữ như một lẽ tất yếu của tạo hóa, bởi chỉ cần thiếu đi "một nửa thế giới" thì cuộc sống loài người sẽ chỉ còn là một màu xám. Đàn ông và phụ nữ tạo nên một xã hội tràn đầy sức sống và màu sắc. Có xã hội thì tất có nhu cầu giao tiếp. Trong hoạt động xã giao, các mối quan hệ với người cùng giới hay khác giới mang những đặc trưng tâm lý giống nhau nhưng cũng có nét khác nhau và được thể hiện bằng ngôn ngữ cử chỉ sâu xa, tế nhị. Chỉ có thấu hiểu được tâm lý giao tiếp của phái mạnh, bạn mới có thể giải thích chính xác ý nghĩa những cử chỉ, hành động của họ, để từ đó xây dựng nên mối quan hệ tốt đẹp giữa hai bên. Người lãnh đạo muốn rèn luyện năng lực giao tiếp của bản thân nên xuất phát từ việc thấu hiểu bản thân.

Tâm lý giao tiếp của phái mạnh không xuất phát nhiều từ tình cảm như nữ giới, mà thiên về lý tính và thực tế, vì thế các sắc thái tình cảm khá nhạt nhòa. Đàn ông kết bạn luôn có mục đích. Họ có thể ngồi hàng giờ trước máy thu hình để theo dõi một trận bóng đá, nhưng tuyệt đối không ngồi cùng với người xa lạ một cách vô nghĩa, dù chỉ năm phút. Khi gặp gỡ người khác, họ chào hỏi một tiếng rồi vội vàng lướt qua đối phương. Đàn ông không thích nhiều lời nhưng họ không có cách nào ngăn cấm phụ nữ làm như vậy, nên chỉ có thể áp dụng với bản thân mình, cho dù người thân của bạn bè qua đời, họ cũng chỉ an ủi đôi ba câu, nhưng hơn một nửa phụ nữ sẽ cảm thấy áy náy nếu làm như vậy.

Đàn ông luôn tự cho mình là kẻ mạnh, họ thường có cảm giác vượt trội hơn khi đứng trước phụ nữ. Cơ thể cường tráng, những cơ bắp tráng kiện của họ mang lại vẻ đẹp của sức mạnh, cộng với trái tim rộng mở và ý chí kiên định của mình, đàn ông luôn khiến cho phụ nữ khâm phục từ đáy lòng. Hơn nữa, xã hội mang lại cho phái mạnh những điều kiện và cơ hội để xác lập tâm lý kẻ mạnh. Một mặt, đàn ông phải gánh vác nghĩa vụ của kẻ mạnh, mặt khác phải thể hiện được sự ưu việt của phái mạnh.

Sự nghiệp là mục đích theo đuổi đầu tiên của đàn ông. Vì thế, họ luôn bằng lòng và dám kết giao với những loại người khác nhau. Trong giao tiếp xã hội của nam giới, có đến phân nửa là xoay quanh sự nghiệp. Trầm tĩnh là biểu hiện bên ngoài khi người đàn ông đắm chìm vào suy nghĩ, và cũng là "pháo đài" tinh thần họ xây dựng cho bản thân. Những người đàn ông trầm tính thường không dễ dàng bị lay chuyển. Nếu bạn muốn họ nói chuyện, trừ phi bạn phải có chút bản lĩnh thật sự nào đó.

Một mục đích quan trọng khác trong giao tiếp xã hội của nam giới là tìm kiếm và theo đuổi ý trung nhân. Khi họ phải lòng một cô gái nào đó, họ sẽ lập tức triển khai các kế hoạch chinh phục. Làm cách nào để chinh phục được phụ nữ? Những tuýp đàn ông khác nhau có kiểu tâm lý khác nhau, tất nhiên hiệu ứng mang lại cũng có sự khác biệt. Trong quá trình chinh phục, một số lời nói, cử chỉ của nam giới thường đủ để tiết lộ một số bí mật tâm lý nào đó của họ. Đây là một đề tài đáng nghiên cứu và thảo luận. Mỗi con người mang một nét tâm lý khác nhau, biểu hiện này vừa có tính quy luật, lại vừa không có căn cứ quy chuẩn rõ ràng, chỉ có thể hoàn toàn dựa vào sự thể nghiệm và quan sát tinh tế của bản thân mỗi người rồi đưa ra phán đoán.

Nhưng đàn ông cho dù có mạnh mẽ thế nào đi chăng nữa cũng có lúc gặp phải thất bại, đau buồn. Đàn ông không phải không khóc

mà chỉ là họ không muốn khóc, cũng không dám khóc. Họ sợ bị người khác xem là yếu đuối và đem ra chế nhạo. Trong quá trình giao tiếp với nam giới, cần chú ý quan sát các biểu hiện bên ngoài để nắm bắt chuẩn xác các trạng thái tâm lý bên trong.

Nam giới ăn mặc tùy tiện, không chú ý đến tiểu tiết. Trước một tình huống, mỗi người lại có phản xạ tâm lý khác nhau, có người vì thế mà khiến người khác ghét bỏ, lại có người vì thế mà được người khác quý mến. Việc nhìn nhận sự tùy tiện và phóng khoáng ở nam giới không có quy chuẩn nhất định nào cả, chỉ cần thay đổi góc nhìn hoặc phương thức tiếp cận khác nhau là chúng ta đã có những cách nhìn mới mẻ.

Tóm lại, tâm lý giao tiếp của nam giới không nằm ngoài ngôn ngữ cử chỉ của họ, chỉ cần tăng thêm sự thấu hiểu, óc quan sát là có thể phát hiện ra mối liên hệ bên trong, để từ đó đặt nền móng cho việc thiết lập các mối quan hệ tốt đẹp sau này.

KÍCH THÍCH LÒNG HIẾU THẮNG CỦA NGƯỜI KHÁC

Công nhân trong xưởng luyện thép của Menschel không hoàn thành chỉ tiêu công việc.

“Nguyên nhân nằm ở đâu?” Menschel hỏi quản đốc, “Một vị quản đốc có năng lực như ông mà không hoàn thành nhiệm vụ của công xưởng, vậy nên làm thế nào đây?”

“Tôi cũng không biết, thưa ngài”, vị quản đốc đáp, “Tôi đã dùng những lời lẽ hết sức tốt đẹp để cổ vũ, động viên họ. Tôi cũng nghĩ hết cách để khuyên bảo họ. Tôi đã mắng họ, thậm chí lấy việc sa thải để uy hiếp họ, nhưng tất cả đều không có hiệu quả, họ vẫn không thể hoàn thành chỉ tiêu đề ra.”

Đây chính là lúc công nhân sắp tan ca ngày, chuẩn bị chuyển ca đêm. “Đưa cho tôi một viên phấn”, Menschel nói, sau đó quay sang hỏi một công nhân gần đó: “Các anh ca ngày hôm nay luyện được mấy mẻ?”

“Sáu mẻ.”

Menschel không nói lời nào, lẳng lặng cầm phấn viết lên bảng một số 6 to tướng, rồi bỏ đi.

Bấy giờ những công nhân của ca đêm vừa đến, thấy trên tấm bảng

có một số "6" liền hỏi những công nhân ca ngày ý nghĩa của con số. "Hôm nay ông chủ có đến đây", công nhân ca ngày nói. "Ông ấy hỏi chúng tôi hôm nay luyện được mấy mẻ, chúng tôi nói '6 mẻ'. Vì thế, ông ấy dùng phấn viết lên số '6' này."

Sáng sớm hôm sau, Menschel lại đến xưởng luyện thép. Công nhân của ca đêm đã xóa đi con số "6", rồi viết lên đó con số "7". Công nhân ca đêm chắc mẩm thành tích của họ đã tốt hơn ca ngày, điều này khiến công nhân ca ngày lại muốn vượt qua ca đêm, thế là họ hừng hực khí thế làm việc, đến khi giao ca, họ đã viết lên con số "10", cứ thế ca này vượt ca kia. Chỉ trong một thời gian ngắn, xưởng luyện thép vốn sản xuất ì ạch này đã trở thành phân xưởng có sản lượng cao nhất trong toàn bộ hệ thống phân xưởng con của nhà máy.

Người quản lý đã sử dụng những biện pháp nào vậy?

Theo Menschel, đó chính là phương pháp cạnh tranh.

Họ không phải muốn tăng lương, mà là lòng hiếu thắng đã thôi thúc họ.

Lòng hiếu thắng! Thử thách! Thông qua ứng chiến để khiến kẻ khiêu chiến phải bại trận! Vì thế, việc khơi dậy nguồn sức mạnh tinh thần ở người khác không bao giờ là sai cả.

DÙNG TÌNH CẢM LAY ĐỘNG LÒNG NGƯỜI LUÔN ĐEM LẠI HIỆU QUẢ TỐT

Cổ nhân nói: Cảm hóa con người không gì bằng tình cảm.

Chất keo giúp gắn kết con người với con người chính là tình cảm. Người lãnh đạo khi giao tiếp, thuyết phục người khác, bao gồm thuyết phục kẻ tiểu nhân, thì vũ khí có sức mạnh nhất cũng chính là tình cảm. Ở một mức độ ý nghĩa nhất định, yêu ghét trong tình cảm có thể quyết định sự đúng sai của lý trí. Cho nên, khi thuyết phục người khác, bạn nên chinh phục họ bắt đầu từ tình cảm.

Ở Trung Quốc có câu chuyện rằng: Có một người tên là Mai Công, làm huyện lệnh ở Cố An. Huyện Cố An có rất nhiều hoạn quan thân cận với triều đình, được nhận bổng lộc không nhỏ, nên họ căn bản không coi huyện lệnh ra gì, hễ xảy ra chút xung đột, họ sẵn sàng đối đầu trực diện. Đối phó với những người này, huyện lệnh họ Mai luôn tỏ ra ôn hòa.

Một hôm, có vị quý tộc đem theo chân giò đến hỏi thăm Mai Công, mong ông giúp đỡi nợ. Mai Công cho nấu món chân giò và chuẩn bị bàn rượu đãi khách, lại phái người triệu tập những người mắc nợ đến phủ chờ chất vấn.

Sau khi đến công đường, con nợ kia kể lể hoàn cảnh nghèo khổ của mình, hắn gần như không có khả năng trả được nợ. Mai Công quát: "Món nợ của quý nhân đây đâu có thể nói khất là khất được? Các người to gan dám mượn cớ nghèo khổ mà cự tuyệt trả nợ sao? Bất luận là ai, hôm nay đều phải trả hết nợ, ai dám khất lần thì hãy chịu chết dưới cây gậy hành hình của ta!" Con nợ chỉ biết bò ra đất mà khóc lóc, lạy van.

Nhìn thấy cảnh đó, vị quý tộc kia bỗng động lòng thương cảm. Mai Công lại cho gọi một người trong số họ đến gần, nhíu mày nói: "Ta đương nhiên biết rằng nhà ngươi rất nghèo, nhưng đã mắc nợ thì phải trả tiền, đây là nguyên tắc bất di bất dịch. Ngươi mau về bán vợ con đi, sau đó mang bạc tới đây gặp ta. Có điều, ta thân là quan phụ mẫu, cũng không nhẫn tâm để vợ chồng con cái nhà ngươi ly tán, vì thế gia hạn cho ngươi thêm một ngày vậy. Đêm nay, ngươi về nhà từ biệt vợ con, sau ngày mai, đời này kiếp này đừng mong gặp lại họ nữa!" Người mắc nợ nghe xong, lại càng thêm đau khổ, khóc lóc càng thảm thiết hơn. Vị quý tộc kia thấy vậy cũng xót xa rơi lệ, quay sang nói với huyện lệnh rằng: "Thôi, tôi không bắt họ trả nợ nữa!" và đốt bỏ khế ước vay nợ ngay tại chỗ. Từ đó về sau, những nhà quyền thế, quý tộc trong huyện khi đòi nợ đều biết khoan dung độ lượng hơn đối với những người mắc nợ.

HIỂU TÂM LÝ NGƯỜI ĐỐI THOẠI

Cơ thể con người có chứng gan kết sỏi, thận kết sỏi, còn tôi cho rằng có cả chứng "tâm kết sỏi". Trong quá trình giao tiếp, người lãnh đạo nếu nhận thấy người khác có thành kiến với mình, mà người đó lại nằm trong tầm lưu ý của bạn, thì việc cần làm trước hết là nên nghĩ cách để tìm hiểu xem trong lòng đối phương rút cuộc đang nghĩ gì. Trốn tránh tuyệt đối không phải là cách hay, chỉ có mổ xẻ cho ra vấn đề, để cho đối phương có cơ hội suy nghĩ lại, nếu họ có thể nghĩ thông suốt, thì viên "sỏi kết" trong lòng họ cũng tự nhiên tan biến.

Khi Kennedy tranh cử tổng thống, mặc dù phần đông dân chúng đều mến mộ trí tuệ và tài năng của ông, nhưng trong lòng họ vẫn có những hoài nghi lo lắng. Trước tiên, ông còn quá trẻ, trong lịch

sử Hoa Kì chưa có ai đắc cử tổng thống với tuổi đời trẻ như vậy. Kế tiếp là vấn đề tôn giáo, Kennedy là một con chiên của Thiên chúa giáo, trong khi đó, tín đồ Thiên chúa chỉ chiếm 1/10 dân số Hoa Kì. Kennedy hiểu rõ mọi người nghĩ gì, nhưng ông không trốn tránh những vấn đề này, mà ngược lại còn phân tích rõ vấn đề để xua tan sự hoài nghi, lo lắng trong dư luận. Đối thủ tranh cử từng công kích ông: "Muốn làm tổng thống, thì trên đầu hãy mọc vài sợi tóc bạc đã nhé!"

Kennedy không tránh né, ông đáp trả rằng: "Tóc có bạc hay không chẳng liên quan gì đến việc làm tổng thống cả, điều quan trọng nhất là phải xem dưới bộ tóc đó có thứ gì!" Ông còn đề cập đến vấn đề tôn giáo của mình như sau: "Chính vì tín đồ Thiên chúa là công dân thiểu số của Hoa Kì, nên nếu tôi trúng cử làm tổng thống, điều đó cũng có nghĩa quốc gia này tôn trọng công dân thiểu số. Sau này, công dân da đen, da vàng, hay theo các tôn giáo khác đều có thể ra làm tổng thống." Cách giải thích của Kennedy không chỉ quét sạch sự hoài nghi, lo lắng trong lòng dân chúng, thậm chí nhờ điều này ông còn giành trọn số phiếu bầu của bộ phận công dân thiểu số.

KHƠI DẬY Ý CHÍ VƯƠN LÊN CỦA CẤP DƯỚI

Bạn muốn cấp dưới hoàn thành nhiệm vụ theo ý mình, vậy bạn có cách gì để thúc đẩy họ? Người lãnh đạo thành công cho rằng: "Phải khiến cấp dưới tự coi đó là ý muốn của bản thân họ, từ đó tự giác hoàn thành nhiệm vụ." Quả thực, đây là mức độ cao nhất của mệnh lệnh. Bản thân cấp dưới dù muốn tiến về bên phải, nhưng khi lãnh đạo ra lệnh cho anh ta "tiến về bên trái", thì anh ta cũng chỉ có thể phục tùng theo mà thôi. Nếu người lãnh đạo có khả năng không cần truyền đạt mệnh lệnh mà có thể khiến cấp dưới tự nhận thức được rằng "nên tiến về bên trái", thì có thể nói đó là trạng thái lý tưởng nhất. Trong trường hợp này, cấp dưới của bạn đương nhiên sẽ có được tinh thần tích cực, nêu cao ý chí. Họ có thể phát huy năng lực gấp đôi bình thường và đáp ứng yêu cầu bạn đề ra. Cấp dưới bởi thế sẽ có được cảm giác hài lòng, mãn nguyện, cho dù công việc có gấp gáp đến mấy, họ cũng có thể ung dung hoàn thành.

Vậy làm thế nào để đạt được trình độ hoàn mỹ như vậy? Dưới đây là một vài biện pháp cơ bản.

1. Khiến cấp dưới có trách nhiệm

Nếu bạn nói với cấp dưới: "Công việc này nhờ cả vào cậu. Mong rằng cậu có thể hoàn thành một cách xuất sắc, mọi người đều mỏi mắt mong chờ đấy."

Nghe được những lời này, cấp dưới sẽ cảm động sâu sắc, tinh thần phấn chấn, toàn tâm toàn sức dồn cho công việc.

2. Kích thích chí khí anh hùng của cấp dưới

Bạn trao đổi với cấp dưới: "Vấn đề này không biết nên giải quyết thế nào? Thật đau đầu quá. Cậu có cách nào không?" Lúc này, nếu cấp dưới tiếp lời nói: "Nếu làm như thế này, em nghĩ chắc là được!" Bạn liền thừa thế xông lên, và nói với anh ta: "Đúng là một cách hay, vậy việc này giao cho cậu nhé!"

3. Khơi gợi lòng tự trọng của cấp dưới

Giả sử bạn đề cập với cấp dưới: "Việc này xem ra rất nan giải, tôi thấy hay là thôi vậy!", "Công việc này khéo phải nhờ đến anh chàng giỏi giang như X mới xong." Sau đó, bạn hỏi ý kiến của anh ta, lúc này, nếu đối phương là người có lòng tự trọng cao, chắc chắn anh ta sẽ vỗ ngực bảo đảm: "Cái gì chứ? Công việc nào em cũng có thể đảm nhiệm mà sếp!" Nếu cấp dưới còn biểu hiện sự lo lắng, bạn không nên để anh ta phụ trách việc đó.

Những biện pháp trên đây đều là sách lược nhằm khơi dậy năng lực ý chí của cấp dưới, khiến họ nghe theo mệnh lệnh lãnh đạo. Bạn buộc phải đồng thuận với lập trường, cách nghĩ của đối phương và dành cho họ sự tin cậy và đánh giá cao. Về cơ bản, cách làm này cũng có tác dụng tương tự như biện pháp phía trên.

Những biện pháp trên đây tỏ ra khá tôn trọng nhân cách và năng lực của cấp dưới, nhưng nếu suy xét một cách kĩ càng, thì chính chúng ta cũng cảm thấy rằng, những cách này chẳng qua cũng chỉ là coi cấp dưới như công cụ giúp ích cho công việc của lãnh đạo mà thôi. Nếu nhờ những cách này mà đạt được mục tiêu, thì cũng nên thử. Có điều, tốt nhất chúng ta nên tránh sử dụng những thủ đoạn đê hèn.

KIỀM CHẾ CẢM XÚC CỦA BẢN THÂN

Nếu chúng ta không kiềm chế được chính bản thân mình thì không bao giờ lãnh đạo được người khác. Năng lực tự kiềm chế không những giúp người lãnh đạo xây dựng hình tượng tốt đẹp mà còn góp phần rèn luyện trí tuệ tốt hơn. Những người bỏ qua

hay xem nhẹ đức tính này, trên thực tế đều đang đánh mất cơ hội.

Có một vị lãnh đạo phát sinh chút hiểu lầm với nhân viên quản lý tòa nhà văn phòng. Sự hiểu lầm này khiến hai người trở nên căm ghét nhau, sau cùng biến thành một trận đối đầu kịch liệt. Anh quản lý bày tỏ "thái độ" với vị lãnh đạo bằng cách, cứ mỗi lần anh ta biết cả tòa nhà chỉ còn lại một mình vị lãnh đạo này nán lại văn phòng làm việc, thì toàn bộ hệ thống điện của tòa nhà sẽ bị ngắt. Chuyện xảy ra liên tục mấy lần liền, sau cùng vị lãnh đạo cũng phát hiện ra, nhưng ông ta không thể nào kiềm chế được sự tức giận và quyết định trả thù.

Vào một ngày Chủ nhật, ông ta đến phòng đọc sách để chuẩn bị bài diễn thuyết cho cuộc họp vào buổi tối ngày hôm sau. Khi ông vừa ngồi xuống ghế thì đèn phòng tắt phụt. Ông ta lập tức nhảy dựng lên, lao như bay xuống tầng hầm của tòa nhà. Ông ta tìm thấy anh nhân viên quản lý kia, liền mắng té tát vào mặt anh ta. Người nhân viên quản lý đứng nghiêm chỉnh, quay đầu lại, để lộ nụ cười ranh mãnh, với một giọng nói hết sức điềm tĩnh và ôn hòa: "Sao sáng nay tâm trạng ông lại kích động thế?" Câu nói của người quản lý như một lưỡi dao sắc nhọn, trong phút chốc đâm thẳng vào vị lãnh đạo. Xưa nay, vị lãnh đạo này vẫn luôn tự xưng mình là học giả tâm lý uyên thâm, vậy mà hôm nay lại bị một nhân viên quản lý hỏi một câu khiến bản thân không trả lời được. Vị lãnh đạo quay người trở lại văn phòng bằng tốc độ nhanh nhất của mình. Sau khi xem xét lại toàn bộ sự việc từ đầu đến cuối, ông lập tức nhận ra sai lầm, ông đã không biết kiềm chế bản thân mình, nên cũng không thể kiềm chế được người khác. Ông ta quyết định xuống xin lỗi người nhân viên quản lý kia.

Vị lãnh đạo bước tới nắm lấy tay anh ta, bắt tay một lúc lâu, ông cảm thấy trong lòng nhẹ nhõm và vui vẻ trở lại, bởi vì cuối cùng ông cũng lấy được can đảm để hóa giải sai lầm của mình. Ông thầm thía rằng, con người khi đánh mất khả năng tự kiềm chế, thì cho dù là người quản lý hay bất kì ai khác cũng đều có thể dễ dàng đánh bại anh ta.

Nếu bạn xem nhẹ việc tự kiềm chế bản thân, bạn không chỉ làm tổn thương người khác mà chắc chắn cũng làm tổn thương chính mình.

THƯỜNG XUYÊN DUY TRÌ TÂM TRẠNG TỐT

Lãnh đạo cũng khó tránh khỏi có những thời điểm tâm trạng

không được tốt. Những lúc như thế sẽ dễ nảy sinh nhiều hệ quả không hay. Vậy làm thế nào khống chế bản thân một cách hiệu quả, để sự bực tức không bùng phát? Ngoài việc tăng cường sức mạnh của ý chí, có một vài biện pháp cũng khá hiệu quả như sau.

1. Tạm thời coi tất cả những người xung quanh là đồ vật

Bực tức thường có nguyên nhân từ người khác. Vì thế, đừng ngại coi đối phương như đồ vật. Đối với bàn ghế, máy tính, bạn có gì để bực tức chứ? Làm như vậy có thể giúp bạn lấy lại chút bình tĩnh trong giây lát trước khi cơn tức giận nổ ra. Việc tiếp theo là bạn nên lấy tiêu chuẩn khách quan, công bằng một chút để nhìn nhận lại vấn đề.

2. Sử dụng phương pháp hít thở sâu để xoa dịu cơn nóng giận

Ra lệnh cho bản thân thả lỏng, hít sâu một hơi, rồi từ từ thở ra. Sau đó hãy tự nói với mình: "Tôi không bực tức.

Tôi rất bình tĩnh." Lặp lại như vậy vài lần có thể khiến cơn bực tức được điều hòa, thậm chí hoàn toàn tiêu tan.

3. Phương pháp vận động

Bạn hãy cho bản thân được nghỉ ngơi trong vài tiếng.

Bạn có thể chạy bộ, đánh bóng hoặc bơi lội, hình thức vận động nào cũng được, nhưng bắt buộc phải tập cho đến khi toàn thân toát mồ hôi. Sau đó, hãy đi tắm rồi thay một bộ đồ dễ chịu nhất. Tốt nhất nên ra hiệu làm đầu sửa sang lại đầu tóc, kết quả là bạn nhất định sẽ không còn cảm thấy ức chế hay căng thẳng nữa.

Dành cho bản thân một khoảng thời gian hoàn toàn thư giãn. Cho dù chỉ là vài phút ngắn ngủi cũng giúp ích rất lớn cho bạn. Bây giờ xin mời bạn hãy:

(1) Đóng cửa văn phòng, không nghe điện thoại, ngồi thư giãn trên ghế, để đầu óc tạm thời trống rỗng, không làm bất cứ việc gì, cũng không cần để ý đến thời gian.

(2) Tuy những công việc chưa hoàn thành trên bàn còn chất chồng như núi, khiến bạn cảm thấy rất phiền phức, nhưng bạn hãy cho phép bản thân được "buông thả" một lúc, "vứt" công việc sang một bên, hai tay đặt lên bàn, gối đầu lên đó một cách thoải mái nhất và ngủ khoảng 15 phút.

(3) Khi đi trên đường, bạn hãy tưởng tượng mình giống như chú chim nhỏ đang bay lượn không trung, điều hòa nhịp thở và nhịp tim. Cho dù đang cực kì nóng ruột để đến kịp cuộc họp, bạn cũng nên nhắc nhở bản thân duy trì trạng thái cân bằng, vì sớm muộn gì bạn cũng sẽ đến nơi thôi.

(4) Nếu bình thường bạn không có thói quen nghe nhạc, thì khi tinh thần căng thẳng bạn nên thử bật nhạc lên và thưởng thức những giai điệu trữ tình, du dương, để cả cơ thể đắm chìm vào không gian âm nhạc. Giả dụ bạn muốn tự mình cất giọng hát một ca khúc nào đó thì hiệu quả giải tỏa căng thẳng sẽ càng tốt hơn.

(5) Gọi điện thoại cho bạn bè hoặc để tinh thần tập trung vào sở thích cá nhân, ngắm nghía những chú cá vàng đang bơi lượn trong bể cá.

QUẢN NGƯỜI PHẢI QUẢN TỪ TÂM

Một công ty hay đoàn thể đều là tập hợp của rất nhiều người đến từ khắp mọi nơi. Là người lãnh đạo, bạn đã bao giờ thử nghĩ: Những con người với tính cách, phẩm chất khác nhau tại sao lại quy tụ xung quanh bạn, nghe theo sự chỉ đạo của bạn, làm việc cho bạn chưa?

Tục ngữ có câu: "Đốt cây phải đốt gốc, quản người phải quản từ tâm". Người lãnh đạo phải nắm rõ được tâm tư, nguyện vọng cùng nhu cầu của cấp dưới và giúp họ cảm thấy thỏa mãn thì mới có thể khiến họ tin tưởng.

Những nguyện vọng và nhu cầu đó là:

1. Làm cùng một việc, nhận cùng mức thù lao

Đa số nhân viên đều hi vọng công việc của họ có thể nhận được sự đền đáp xứng đáng, ví dụ: Công việc như nhau phải được nhận thù lao như nhau. Cấp dưới sẽ tỏ ra không bằng lòng khi thấy người khác làm công việc y như họ mà được trả nhiều tiền hơn. Họ mong muốn thu nhập của bản thân phù hợp với mức thang chung. Xa rời các nguyên tắc chuẩn mực này khiến nhân viên không khỏi nghĩ ngợi, có thể làm cho họ nảy sinh tâm lý bất mãn.

2. Được xem như một "người quan trọng"

Cấp dưới mong muốn bản thân được coi trọng trong mắt cấp trên và đồng nghiệp. Họ hi vọng thành tích làm việc xuất sắc của họ

nhận được sự thừa nhận của tập thể. Cấp trên động viên vài câu, vỗ vai hoặc tăng lương cho họ, đều có thể đáp ứng nhu cầu này.

3. Từng bước tiến tới cơ hội thăng chức

Cấp dưới luôn mong muốn có cơ hội thăng chức trong công việc. Không ngừng phát triển là một nhu cầu tất yếu và vô cùng quan trọng. Những công việc không nhìn thấy tiền đồ dễ khiến cấp dưới bất mãn, sau cùng có thể dẫn đến việc họ từ chức.

4. Được làm công việc thú vị ở một nơi dễ chịu

Cấp dưới thường xếp điều này phía trên rất nhiều yếu tố khác. Họ hi vọng có được một môi trường làm việc an toàn, sạch sẽ, thoải mái. Nhưng nếu họ không có hứng thú với công việc, thì dù nơi làm việc thoải mái cũng chẳng giải quyết được vấn đề gì. Đương nhiên, những công việc khác nhau đối với những người khác nhau có sức hấp dẫn khác nhau. Cùng một món ăn nhưng đối với người này là món ngon, còn đối với người khác lại dở tệ. Vì vậy, lãnh đạo nên suy nghĩ kĩ càng và nghiêm túc trong việc chọn lựa và sắp xếp công việc cho cấp dưới.

5. Được "đại gia đình" đón nhận

Cấp dưới rất mong có sự công nhận của cấp trên và đồng nghiệp. Nếu nhu cầu đó không được đáp ứng, họ có khả năng sa sút về mặt tinh thần, làm việc kém, hậu quả là một phần hoặc thậm chí toàn bộ quy trình công việc sẽ bị ảnh hưởng nặng nề. Cấp dưới không chỉ mong muốn bản thân gắn bó với tập thể công ty, là một thành viên trong đó, mà họ còn muốn có được cảm giác mình cũng đứng trong hàng ngũ lãnh đạo, là một người quản lý. Cấp dưới đều mong muốn cấp trên khen ngợi họ, cùng họ trao đổi công việc, cùng thảo luận những thay đổi có thể xảy ra hoặc đề ra phương pháp mới cho công việc, được trực tiếp nhận thông tin từ phía lãnh đạo, chứ không phải thông qua bất cứ kênh "hành lang" nào khác. Việc này sẽ tạo cho cấp dưới cảm thấy họ là một thành viên quan trọng của công ty, cảm nhận được sự tín nhiệm mà cấp trên dành cho họ.

6. Lãnh đạo đừng là "kẻ ăn hại"

Cấp dưới cần cấp trên tin tưởng. Họ bằng lòng làm việc cho người hiểu chức trách của họ, có khả năng đưa ra những quyết định đúng đắn và hành xử công bằng, vô tư, chứ không mong muốn gặp phải một "kẻ ăn hại" làm lãnh đạo của họ.

Mức độ coi trọng những nhu cầu và nguyện vọng này đối với mỗi cá nhân có sự khác nhau. Là người lãnh đạo, bạn nên nhận thức được những nhu cầu cá nhân này, cũng như mức độ coi trọng của cấp dưới về những nhu cầu đó. Đối với nhân viên này, cơ hội thăng tiến là quan trọng nhất, nhưng đối với nhân viên khác, điều kiện và môi trường làm việc là ưu tiên hàng đầu.

Phân biệt nhu cầu của người khác không phải là việc dễ dàng, vì thế người lãnh đạo nên tìm hiểu kĩ. Cấp dưới của bạn ngoài miệng nói muốn cái này nhưng trên thực tế điều họ muốn lại hoàn toàn khác. Ví dụ, họ có thể than thở rằng không hài lòng với tiền lương, nhưng nhu cầu thực sự của họ lại là muốn nhận được sự thừa nhận của các đồng nghiệp khác. Để giải quyết tốt mối quan hệ nơi công sở, bạn nên tìm hiểu những nhu cầu này và nỗ lực hết sức để tạo điều kiện cho cấp dưới. Những lãnh đạo biết nỗ lực vì điều này thường có mối quan hệ tốt đẹp với cấp dưới, trên dưới một lòng, giúp công việc được vận hành một cách trơn tru, hiệu quả.

KHƠI DẬY SỰ NHIỆT TÌNH CỦA BẢN THÂN

Thái độ thờ ơ là một trạng thái tâm lý, còn được gọi là sự lãnh đạm trong tâm hồn. Thông thường, vẫn có người khổ sở tâm sự với bác sỹ tâm lý: "Tôi không thể có được cảm xúc mãnh liệt", hoặc "Tại sao ở những nơi hết sức náo nhiệt, sôi động nhưng tôi vẫn không thể nào có được tinh thần phấn chấn như những người khác?" Những biểu hiện trên đây cũng đủ cho thấy bạn bị mắc chứng lãnh đạm tâm lý. Đặc điểm của trạng thái tâm lý này là cách sống thiên về nội tâm, tình cảm mềm yếu, tâm trạng dễ xúc động, từ đó biểu hiện ra bên ngoài dưới nhiều dạng hành vi khác nhau.

Khi tiến hành khảo sát cụ thể ở những người mắc chứng lãnh đạm, nguyên nhân được cho là người mắc do luôn có tâm lý đề phòng và tự vệ bản thân trên mức độ cần thiết gây ra. Thực tế, nhiều người có biểu hiện bên ngoài rất lạnh lùng, nhưng không phải họ thiếu tình cảm. Chỉ là họ khá trầm, nội tâm của họ không dễ dàng bộc lộ ra ngoài. Khi gặp được tri kỉ, họ vẫn sẵn sàng nhiệt tình giúp đỡ.

Nhưng để mở được cánh cửa "tâm hồn" luôn khép chặt này thì quả thực không dễ chút nào. Những người có tính cách lãnh đạm thường có rất ít bạn. Vì thế, họ càng ít nhận được sự động viên hoặc khen ngợi từ bạn bè. Do đó, nếu bạn là một người sống hướng nội, tính tình lãnh đạm, hoặc có xu hướng này, bạn cần nghĩ cách để mở rộng cánh cửa "tâm hồn" mình ra với thế giới

xung quanh.

Cách dễ nhất để công phá "lô cốt" là tấn công từ bên trong. Khi bản thân chúng ta thực sự có mong muốn mở lòng để đón nhận và giao lưu kết bạn, khi ấy chúng ta mới có được tình cảm của mọi người. Nếu không, bạn bè sẽ xa lánh chúng ta và chúng ta cũng không thể nhận được tình cảm từ họ.

Nói tóm lại, phải làm thế nào để thay đổi được tình trạng này? Chúng ta hãy bắt đầu từ những việc sau:

1. Bồi đắp lòng nhiệt tình

Lãnh đạm là chán ghét cuộc sống và với chính bản thân mình. Khi bạn cảm thấy trên thế giới này không còn điều gì thú vị nữa, bạn làm sao có thể khơi dậy được lòng nhiệt tình trong con người mình được? Thái độ lãnh đạm có hại cho chính bản thân người đó và còn ảnh hưởng đến những người xung quanh.

Cuộc sống là sự sáng tạo. Chúng ta phải học cách yêu mến cuộc sống và người sáng tạo ra cuộc sống. Một cuộc sống khắc khổ sẽ khiến bạn cảm thấy buồn bực, chán nản. Vì thế, bạn cần phải biết hưởng thụ cuộc sống, tự tạo ra những niềm vui. Khi tâm trạng phiền muộn, hãy cắt một kiểu tóc mới và bước ra ngoài, tâm trạng của bạn sẽ có chuyển biến tích cực. Khi tâm trạng u ám, bạn hãy thử đến quán trà thưởng thức những bản nhạc êm dịu, xem những cuốn tạp chí vui nhộn, nhâm nhi vị trà thơm ngát, từ đó niềm vui cũng tự nhiên sinh ra. Khi tâm trạng bị kìm nén, hãy "ném" tất cả những điều vụn vặt kia vào sọt rác, đạp xe đi dạo vài vòng, ngâm nga giai điệu bạn yêu thích và cảm nhận những cơn gió xuân đang lướt nhẹ trên khuôn mặt.

Tóm lại, chỉ cần con tim bạn biết cảm thụ thì cuộc sống nơi đâu cũng là cảnh đẹp.

2. Bồi đắp sự đồng cảm

Có những người bên ngoài tỏ ra lãnh đạm, nhưng bên trong lại rất nhiệt tình, họ cũng không hề thiếu sự đồng cảm. Họ hay đề phòng khiến bản thân không dễ dàng mở lòng với mọi người.

Cho nên, nếu ở trong hoàn cảnh đó, chỉ cần bạn bộc lộ sự đồng cảm với mọi người, để họ có cơ hội hiểu con người của bạn hơn. Như thế, mọi người sẽ quý mến bạn hơn.

3. Bồi đắp tinh thần hợp tác

Con người luôn sống trong môi trường tập thể, có nhiều mối quan hệ bạn bè, chỉ có nêu cao tinh thần đoàn kết đồng lòng mới có thể cùng tồn tại. Cũng chỉ có tôn trọng và giúp đỡ người khác mới được người khác tôn trọng và giúp đỡ.

Những thái độ xử thế một mình một bóng, không giao lưu kết bạn... vừa đi ngược lại các nguyên tắc trong một xã hội hội nhập, vừa đưa bản thân vào thế cô lập.

4. Bồi đắp đức tính biết chia sẻ lợi ích với người khác

Cổ nhân có câu: "Yêu người mới được người yêu lại."

Có thể thấy, con người ai cũng có mong muốn gắn bó với nhau, dựa trên mối quan hệ bình đẳng cùng có lợi. Chỉ khi tham gia vào những mối quan hệ giữa người với người, mới có thể tạo ra tình cảm gắn bó không thể tách rời.

Xét từ góc độ tâm lý học, bồi dưỡng ý thức bình đẳng cùng có lợi dựa trên sự đòi hỏi cho đi tình cảm giữa đôi bên, là sự phát triển song song giữa "cho" và "nhận". Chỉ khi nào hai yếu tố này được cân bằng, mới có thể tạo ra sự thỏa mãn cho cả hai, từ đó lòng yêu thương con người cũng được sinh ra. Cho nên, muốn nhận được sự khen ngợi từ bạn bè, nhất thiết phải khắc phục được tâm lý lãnh đạm.

MÊ HOẶC TÂM LÝ ĐỐI THỦ

Trên chiến trường, sở trường hay sở đoản trong việc dùng binh của người chỉ huy, hay trong thói quen sinh hoạt và tính cách của người đó, đều có thể trở thành điểm yếu chết người mà đối thủ có thể đem ra lợi dụng hoặc công kích. Nhưng mặt khác, điểm yếu và điểm mạnh của người chỉ huy, nếu biết sử dụng một cách khéo léo, lại có thể khiến đối thủ mắc sai lầm khi phán đoán và tư duy.

Trong *Tam Quốc diễn nghĩa*, hình ảnh Trương Phi luôn gắn liền với rượu. Trương Phi gặp rượu phải uống, mỗi lần uống ắt phải say, mỗi lần say thể nào cũng xảy ra chuyện. Có thể nói đây là một nhược điểm lớn của Trương Phi. Nhược điểm này đã rất nhiều lần bị đối thủ lợi dụng. Ví dụ, trong hồi thứ mười bốn, khi Trương Phi trấn thủ Từ Châu, Lưu Bị đã dặn dò Trương Phi không được uống rượu hoặc chỉ được uống ít. Nhưng Lưu Bị vừa đi khỏi, Trương Phi liền uống ừng ực và bị say, kết quả là để Lã Bố thừa cơ đánh vào thành khiến Từ Châu thất thủ. Tuy nhiên, sau này trải qua quá trình rèn luyện trong chiến trận, nhược điểm của Trương Phi lại

biến thành một chiêu thức dẫn dụ làm tê liệt đối phương. Khi Trương Phi đánh Trương Cáp ở núi Đãng Cừ đã thể hiện rõ điểm này.

Tam quốc diễn nghĩa hồi thứ mười bảy viết, Trương Phi sau khi đánh Trương Cáp ở vùng Ba Tây, hô quân thừa thắng truy kích một mạch tới tận chân núi Đãng Cừ. Trương Cáp lợi dụng địa thế đóng quân có lợi nên kiên quyết không ra, cố thủ đến hơn 50 ngày. Trương Phi không có cách nào, liền hạ trại trước núi, ngày ngày uống rượu, hơn nữa còn uống đến say khướt, ngồi trước núi mà chửi bới Trương Cáp. Lưu Bị sau khi hay tin, vô cùng lo lắng, vội vã tìm Khổng Minh bàn bạc. Gia Cát Lượng không những không hoang mang, còn lập tức phái Ngụy Diên đem tặng ba xe rượu ngon, trên còn cắm cờ lớn mang dòng chữ "Rượu ngon uống trước trận tiền". Sau khi Trương Phi nhận được rượu ngon, liền uống nhiều hơn trước, còn đem rượu bày trước doanh trại, "lệnh cho ba quân trống rong cờ mở mà uống". Trương Cáp trên núi nhìn thấy cảnh tượng này, trong lòng không kìm được ý định tấn công, liền thừa lúc đêm tối, dẫn quân xuống núi, đột kích doanh trại quân Thục. Khi Trương Cáp xông vào doanh trại của Trương Phi, thấy trong lều một người cao lớn đang ngồi gục trên bàn liền giơ thương lên đâm. Đâu ngờ, đó lại là một Trương Phi giả - bù nhìn rơm. Kết quả, quân Ngụy rơi vào bẫy mai phục của Trương Phi, Trương Cáp bị đánh bại. Tất cả các trại Đãng Cừ, Mông Đầu, Đãng Thạch của quân Tào đều bị Trương Phi chiếm hết.

Câu chuyện trên giúp chúng ta hiểu rằng, mỗi người muốn sống dễ chịu, thoải mái trong xã hội cạnh tranh khốc liệt này nên biết cách thay đổi thói quen sinh hoạt và tính cách của mình, và phải biết cách khéo léo vận dụng nhược điểm của mình để lập mưu, đánh lừa đối thủ.

Thực tế đã chứng minh, đặc điểm và thói quen của một người rất dễ hình thành công thức tư duy để đối thủ dựa vào đó mà phán đoán tình hình. Những người thông minh, nếu hiểu rõ được ưu, nhược điểm của bản thân, thì hoàn toàn có thể áp dụng chiêu này khiến đối thủ mắc bẫy. Trương Phi vốn nổi tiếng vì uống rượu mà làm hỏng việc, nhưng trong trận đánh trên, Trương Phi lại lợi dụng việc này mà dụ Trương Cáp ra khỏi núi Đãng Cừ, thì nhược điểm ấy lại trở thành một tuyệt kĩ của việc dùng mưu.

Chương V
Lễ nghi - Hiểu lễ nghĩa để đi khắp thiên hạ

** "Hiểu lễ thì đi khắp thiên hạ, vô lễ một bước cũng khó khăn". Câu châm ngôn này ý nói, những người thiếu "lễ" thì đi đâu cũng gặp khó khăn.*

** Trao và nhận danh thiếp tuy chỉ là tiểu tiết, nhưng nó phản ánh một cách rõ nét trình tự văn hóa của mỗi người.*

** Hàn huyên là chất xúc tác trong giao tiếp, cũng là một phương pháp giao lưu hết sức tự nhiên, giúp bắc nhịp cầu hữu nghị giữa những người trong cuộc với nhau.*

** "Lễ" mà chúng ta vẫn nói đến hàng ngày phải thực chất, nếu giả tạo chỉ khiến người khác khinh ghét.*

LÀM NGƯỜI LỊCH SỰ

Người phương Đông từ xưa đến nay vẫn được coi là luôn coi trọng chữ "lễ"; có thể thấy rằng, những nhà lãnh đạo sống trong môi trường đó tuyệt đối không thể không biết "lễ". Giữa bạn bè, hôm nay anh tặng tôi quả lê, ngày mai tôi nên tặng lại anh quả táo, hay nói cách khác "Có qua mà không có lại là vô lễ" chính là đạo lý này.

Tuy nhiên, những người không coi trọng chữ "lễ" quanh ta ngày càng nhiều. Trong ngày đầu tiên đến nhập học, một cậu tân sinh viên phải lên phòng hành chính để điền thông tin cá nhân. Do hành lý mang theo nhiều mà không biết gửi ở đâu nên anh chàng vô cùng sốt ruột. Lúc này, cậu bỗng nhìn thấy một ông lão đang đi

bộ về phía mình, thế là chẳng chào hỏi gì, cậu liền nói: "Nhờ ông trông giúp hành lý". Ông lão cứ thế ngồi trông đống đồ cho đến khi chàng trai quay lại, nhưng cậu ta lại ung dung xách hành lý đi mà ngay đến một câu "Cảm ơn" cũng không có. Điều mà cậu ta không ngờ tới chính là, trong lễ khai giảng ngày hôm sau, cậu lại nhìn thấy ông già này. Ông đứng trên sân khấu nhìn xuống đông đảo sinh viên ngồi phía dưới và vẫy tay chào. Người dẫn chương trình giới thiệu, ông chính là nhà giáo ưu tú của trường.

Có một câu chuyện khác tương tự. Một sinh viên đạp xe đi loanh quanh trong khuôn viên trường, do không cẩn thận đâm sầm vào một ông lão. Cậu ta lập tức buông một câu: "Ông không có mắt à?" Câu nói này làm ông lão choáng váng vì một người dạy học cả đời như ông cũng không dám tin rằng sinh viên của trường lại có những lời nói như vậy. Tất nhiên, những câu chuyện này do được lưu truyền rộng rãi, nên tình tiết cụ thể có thể sai lệch đi chút ít là điều khó tránh khỏi. Tuy nhiên, hai ví dụ trên có thể chứng minh rằng, ngay cả trong môi trường giáo dục con người còn có hành vi như vậy thì nói gì những nơi khác.

Nếu là một ai đó khác, vô "lễ" thì có thể tha thứ được. Nhưng khi đã ở trên cương vị lãnh đạo, nếu bạn còn giữ thói quen làm những việc khiến người khác phản cảm thấy thì không thể chấp nhận được. Chúng ta cần biết rằng, "lễ" cũng là một cách thể hiện trí tuệ của mỗi người, thể hiện sự tôn trọng đối với người khác mà không làm họ cảm thấy phản cảm. Nó cũng là cách tự nhiên giúp người lãnh đạo mở rộng không gian cho mình, là nguyên tắc con người sống trong xã hội hiện đại bắt buộc phải tuân thủ. "Hiểu lễ đi khắp thiên hạ, vô lễ một bước cũng khó khăn", theo ý nghĩa của câu châm ngôn này, những người không hiểu "lễ" thì đi đâu cũng gặp khó khăn.

Nhưng điều cần đặc biệt chú ý là, "lễ" mà chúng ta vẫn nói hàng ngày cần phải thực chất. Những điệu bộ giả dối, không chân thành hay những lời khách sáo, nịnh hót sẽ khiến người khác nghi ngờ. Vậy nên, đối phương cũng trả lời bạn bằng những lời khách sáo, như thế vô hình trung chúng ta đã làm rất nhiều việc vô nghĩa.

Chào hỏi là một khâu quan trọng không thể thiếu khi gặp nhau. Khi chúng ta viết thư, gọi điện thoại, trước tiên cần hỏi thăm người khác; khi gặp người quen cũng phải chào hỏi, đây là những hình thức chào hỏi xã giao mà chúng ta vẫn hay nhắc đến.

Trong những tình huống giao tiếp với người nước ngoài, người ta

thường dùng những câu thăm hỏi phổ biến và phù hợp như: "Chào anh/chị", " Rất vui được gặp anh/chị". Hơn nữa, khi chào hỏi cần phải hòa nhã, thân thiện, nét mặt vui tươi. Nếu không, người khác sẽ cảm thấy nghi ngờ về sự chân thành của bạn.

Những lời thăm hỏi mà chúng ta thường dùng là: "Anh ăn cơm chưa?", "Chị mới về đấy à?". Khi viết thư hoặc gọi điện thoại, người ta thích dùng những câu chào hỏi như: "Bạn có khỏe không?", "Dạo này anh đang bận việc gì?". Những câu thăm hỏi này dùng để thể hiện sự quan tâm đối với đối phương, khiến người nghe cảm thấy thân thiết. Tuy nhiên, với người nước ngoài lại hoàn toàn khác. Có một ông lão rất nhiệt tình, cho dù gặp người quen hay người lạ đều thích chào hỏi, bắt chuyện. Một lần, ông lão đứng đợi xe ở bến xe buýt, đúng lúc đó, một du khách nước ngoài quay sang mỉm cười với ông. Ông lão liền nhiệt tình chào hỏi: "Anh đi đâu vậy?" Sau khi hiểu ra câu hỏi, vị khách du lịch ngoại quốc mặt mày biến sắc. Người nước ngoài đề cao tự do cá nhân, họ không thích bị người khác can thiệp vào đời tư cá nhân của mình. Họ rất khó tiếp nhận những lời chào hỏi như vậy. Vì đối với họ, những lời chào hỏi kiểu này là cố ý dò xét chuyện riêng tư hay can thiệp vào cuộc sống tự do của người khác.

Khi giao tiếp với người nước ngoài, có thể sử dụng câu chào có tính chất chung chung như: "Xin chào". Ngoài ra, còn có một cách chào hỏi khác, đó là ra hiệu. Do kiểu chào hỏi này là những lời hỏi thăm không lời (mỉm cười, gật đầu, giơ tay, khom người và cởi mũ), nên, khi ra hiệu chào hỏi không nên cách đối phương quá xa, cũng không được đứng bên cạnh hay sau lưng, phải làm sao để họ có thể nhìn thấy được. Lúc chào hỏi nên chú ý biểu lộ nét mặt thân thiện, hòa nhã.

Chào hỏi cũng có quy tắc nhất định. Nam giới nên chào hỏi nữ giới trước, người ít tuổi nên chào hỏi người nhiều tuổi trước, học sinh nên chào hỏi thầy cô giáo trước, cấp dưới nên chào hỏi cấp trên trước. Còn với những phụ nữ trẻ tuổi, khi gặp nam giới nhiều tuổi hơn mình nên chủ động chào hỏi trước, chứ không nên đợi đối phương đến chào hỏi mình, làm như vậy mới là biểu hiện của phép lịch sự.

Chào hỏi cũng có rất nhiều cách. Mỉm cười tức là biểu lộ nét mặt vui vẻ, không cần phát ra âm thanh, không hiện rõ nụ cười. Cách này có thể dùng cho bạn bè, đồng nghiệp gặp mặt nhau nhiều lần ở cùng một nơi, cũng có thể dùng trong trường hợp giao tiếp xã giao với những người không quen biết. Gặp bạn bè cũng có thể gật đầu chào, đầu nên hơi hướng xuống dưới, nhưng biên độ không

cần quá lớn, cũng không cần gật đầu lia lịa. Khi hỏi thăm những người quen mà ở khoảng cách xa, thông thường chỉ cần vẫy tay để ra hiệu chào hỏi đối phương mà không cần thiết phải cất lời. Chỉ cần giơ thẳng cánh tay phải, lòng bàn tay hướng về phía đối phương rồi vẫy tay là được. Cúi chào là một cách ra hiệu chào hỏi thường thấy, biểu thị sự kính trọng đối với người khác, phạm vi sử dụng cũng khá rộng: Ngả mũ chào cũng là cử chỉ khá thông dụng. Nếu gặp bạn bè ngoài đường thì có thể quay người lại chào một câu, một tay khẽ nhấc mũ tỏ ý chào, không nhất thiết phải ngả mũ.

Cách chào hỏi với phụ nữ khá đơn giản, chỉ cần gật đầu hoặc mỉm cười là được, không cần đắn đo trong trường hợp nào hoặc có đội mũ hay không.

Trong những trường hợp khi gặp gỡ người quen có địa vị cao đang nói chuyện với ai đó ở nơi đông người, lập tức chạy đến chào hỏi là hành động không lịch sự. Nên đợi sau khi họ nói chuyện xong rồi hãy đến chào hỏi.

Khi bạn bè chào hỏi, cho dù tâm trạng của bạn lúc đó thế nào, thì ngay sau đó bạn cũng nên đáp lại họ bằng cách mà họ vừa chào hỏi bạn.

TẶNG QUÀ CŨNG CẦN CÓ TRI THỨC

Trong các tình huống giao tiếp xã hội, tặng quà hoặc vật lưu niệm là điều thường gặp. Đây là một cách để thể hiện tình cảm.

Quà tặng có thể chia ra làm hai loại, quà lưu niệm và quà thăm hỏi.

1. Quà lưu niệm

(1) Quà cưới: Tặng vợ chồng mới cưới quà lưu niệm là một cách thức để chúc mừng hạnh phúc. Trước khi tặng quà nên tìm hiểu tình hình kinh tế và hoàn cảnh của đối phương, sau đó mới quyết định xem tặng quà gì. Quà tặng nhất thiết phải được đưa trước hôn lễ, không nên quá xa xỉ.

(2) Quà mừng khai trương: Khi tặng quà mừng công ty hoặc trung tâm thương mại khai trương hay chuyển đến địa điểm mới, khai mạc triển lãm... thông thường quà tặng được chọn là bức trướng, bức tranh... Hiện nay, ở nhiều nơi, quà tặng phổ biến nhất là lẵng hoa, vì vừa có không khí, hơn nữa chi phí cũng không quá cao nên

được mọi người ưa chuộng.

(3) Quà sinh nhật: Thông thường có thể tặng sách, album ảnh, hoa tươi, bánh gato...

(4) Quà động viên: Lên lớp, tốt nghiệp, điều chuyển công tác, đoạt giải... thông thường tặng những vật dụng vừa có giá trị sử dụng, vừa có ý nghĩa kỉ niệm như album ảnh, vợt cầu lông, sách vở bút...

2. Quà thăm hỏi

(1) Thăm hỏi người bệnh: Khi bạn thân, người nhà, bạn học, đồng nghiệp, lãnh đạo ốm, đến bệnh viện thăm nom họ là cách thể hiện tình cảm thường tình của con người, cũng là một phần quan trọng trong cách thức giao tiếp xã hội. Như thế, đôi bên có thể hiểu nhau hơn, tăng thêm tình cảm, khiến bệnh nhân và người nhà bệnh nhân được động viên, an ủi về mặt tinh thần.

Những người bệnh phải nhập viện điều trị ngoài những đau đớn về thể xác, họ còn gặp những trở ngại tâm lý như cảm giác cô đơn, lẻ loi, buồn rầu. Do đó, trước khi đến thăm bệnh nhân, cần tìm hiểu về bệnh tình và tâm lý người bệnh để tiện cho việc quan tâm, an ủi họ. Không nên tỏ thái độ kinh ngạc khi nhìn thấy những thiết bị điều trị xung quanh giường bệnh hay sắc mặt người bệnh. Nên ngồi xuống bên mép giường, không nên đứng trước giường bệnh khoa chân múa tay, mặt mày ủ rũ, gây cho bệnh nhân cảm giác không thoải mái.

Khi thăm bệnh, không nên hỏi thăm trực tiếp bệnh tình, chẳng hạn như: "Anh làm sao thế?" mà nên hỏi một cách khéo léo như: "Hôm nay anh đã cảm thấy đỡ hơn nhiều rồi chứ?" Trong cuộc trò chuyện, nên khuyến khích người bệnh nói nhiều hơn, cần động viên người bệnh theo hướng lạc quan, không đề cập đến những vấn đề dễ làm họ không vui hoặc làm tổn thương đến lòng tin của họ.

Khi đến thăm, ngoài những đồ có thể mang theo như hoa quả, thức uống và thực phẩm bổ dưỡng, cũng có thể đem cho họ những cuốn sách hay truyện tranh có tính chất giải trí... Thời gian vào thăm không nên quá lâu, thường từ mười lăm phút đến nửa tiếng là thích hợp nhất.

(2) Lễ nghi phúng viếng: Phúng viếng là nghi lễ thể hiện sự quan tâm, an ủi đối với chuyện bất hạnh của bạn thân, đồng nghiệp, là tình cảm cao cả giữa người với người, vì vậy nên cư xử nghiêm túc. Nếu không thể tự mình đến phúng viếng do khoảng cách địa

lý quá xa, thì nên viết thư hoặc gọi điện chia buồn. Khi tham gia lễ truy điệu có thể phúng vòng hoa, trướng, thể hiện sự chia buồn, thương tiếc đối với người đã khuất. Khi tới viếng, nét mặt phải nghiêm túc, ăn mặc giản dị, lịch sự, trang nhã, không nên mang đồ trang sức.

Sau khi viếng, tùy theo quan hệ thân sơ mà nên có đôi lời an ủi người thân của người đã mất, khuyên họ bớt đau thương, giữ gìn sức khỏe. Nếu là bạn thân nên giúp đỡ giải quyết một số công việc cụ thể, các dịp lễ tết nên đến thăm nom gia đình của người quá cố.

(3) Thăm hỏi người dân bị thiên tai: Thông thường, nên tặng những vật dụng có giá trị sử dụng như: chăn đệm, quần áo, lương thực...

(4) Các ngày lễ tết như Trung thu, Nguyên tiêu, Đoan ngọ... nên tặng bánh trái hay hoa quả theo mùa. Nguyên tắc của biếu tặng quà là "của ít lòng nhiều", tùy tâm, tùy theo khả năng mà lựa chọn cho thích hợp.

LỄ NGHI KHI MỜI KHÁCH

Khi triệu tập họp hành hay tổ chức hội nghị, người lãnh đạo luôn phải quan tâm tới vấn đề khách mời. Vậy mời khách cần chú trọng những điều gì đây?

1. Nên gửi thư mời như thế nào?

Khi quyết định gửi thư mời nên cho in sẵn hay tự mình viết tay? Gọi điện thoại hay gặp mặt trực tiếp mời khách?

Nếu số lượng khách được mời khá đông (trên 15 người), cách xử lý tốt nhất là mời bằng thư.

Ví dụ, nếu công ty bạn tổ chức một bữa tiệc để cảm ơn nhân viên đã hoàn thành một nhiệm vụ quan trọng, trong đó có mời thêm một số đối tác thì nên dùng phương thức gửi thư mời qua đường bưu điện. Nhưng nếu bạn chỉ mời một vài đồng nghiệp đi nhà hàng dùng cơm trưa thì gọi điện thoại mời là thích hợp.

Khi quyết định mời bất kì ai, bạn cũng nên cân nhắc kĩ càng những vấn đề sau: Bữa tiệc chính thức hay phi chính thức? Có khó khăn khi liên hệ bằng điện thoại không?

2. Dùng email có biểu lộ được tình cảm?

Dùng email gửi thư mời có thể là một phương thức rất tiện lợi, đặc biệt khi bạn quen dùng hòm thư điện tử, tin nhắn thoại hoặc fax để liên lạc với người khác. Dùng email tuy tiết kiệm được thời gian, tiền bạc, nhưng phương thức này hoàn toàn không phù hợp vì bản thân việc mời khách phải có sự nhiệt tình và sắc thái tình cảm, điều mà bức thư điện tử lạnh lẽo kia khó có thể thay thế được.

Cho dù viết tay hay in ấn, chất liệu giấy của thư mời đều phải được chọn lựa cẩn thận. Ví dụ, giấy có màu sắc và hoa văn đều không phù hợp với thư mời chính thống. Những tờ giấy có in hoa hoặc chữ hoa điểm xuyết có thể nhìn rất đáng yêu, nhưng lại không phù hợp xuất hiện trên thư mời những cổ đông quan trọng. Vì vậy, nhất thiết phải kiểm tra mẫu giấy để chọn ra loại phù hợp nhất. Khi bạn đứng từ góc độ người nhận để suy nghĩ về ấn tượng mà thư mời tạo ra đối với họ, nhất định bạn sẽ có được sự lựa chọn đúng đắn.

Khi tìm người in thư mời, bạn cũng không nên quá lệ thuộc vào những câu chữ rỗng tuếch trong các bản in mẫu. Đã bao nhiêu lần bạn nhận được những bức thư mời mà bạn cảm thấy cách diễn đạt câu cú chẳng ăn nhập gì với phong cách của người gửi không?

Cho dù bạn gửi thư mời dưới danh nghĩa của công ty, hiệp hội chuyên ngành hay cá nhân thì cách biểu đạt và ngữ khí phải phù hợp với người đứng ra mời.

3. Thư mời nên được gửi khi nào?

Bạn thường khó có nhiều thời gian để có thể gửi thư mời trước từ tám đến mười tuần khi hội nghị diễn ra. Tuy nhiên, khi bạn gửi thư mời đi sớm nhất có thể, người được mời sẽ có đủ khả năng để sắp xếp thời gian ổn thỏa, hoặc sẽ kịp thời điều chỉnh lại lịch công việc của họ để tham dự hội nghị.

Nếu muốn tổ chức một buổi tiệc lớn, bạn bắt buộc phải thông báo số lượng khách mời cho nhà hàng, do đó, bạn cần nắm trước được số người sẽ tới tham dự, để nơi tổ chức có thể cung cấp những dịch vụ tốt nhất. Trong tình huống này, thư mời gửi đi trước hai tuần là thích hợp. Những buổi hội họp nhỏ hơn thì chỉ cần gửi đi trước khoảng một tuần là đủ. Trừ khi bạn đã quen với những cuộc tụ tập ngẫu hứng kiểu gia đình hoặc bạn bè thân thiết, không thì nên chú ý tuân theo những nguyên tắc này.

4. Yêu cầu thời gian phúc đáp phù hợp

Đa số mọi người đều phải kiểm tra lại lịch làm việc của mình, sau đó mới có thể phúc đáp thư mời, nên việc mong đợi người khác lập tức phúc đáp là yêu cầu không hợp lý. Còn có một số người phải di chuyển từ xa tới mới có thể đến được nơi tập hợp. Do đó họ cần thời gian tìm hiểu thêm thông tin về chuyến đi.

Ví dụ nếu bạn muốn tổ chức tiệc vào ngày 3 tháng 9, để hoàn thành những công tác chuẩn bị sau cùng, đừng ngần ngại yêu cầu khách mời phúc đáp trước ngày 28 tháng 8. Như vậy, bạn sẽ có thời gian chốt danh sách khách mời và kịp thời liên hệ với những vị khách phúc đáp muộn hoặc chưa phúc đáp. Có nhiều nguyên nhân khiến thư mời không được gửi đến nơi, do đó, sau khi gửi đi bạn phải gọi điện thoại xác nhận lại. Nếu như khách đã nhận được thư mời, qua điện thoại cũng nên đề cập đến việc phúc đáp trước ngày đã định.

VĂN HÓA UỐNG RƯỢU

Uống rượu là một phần không thể thiếu trong các bữa tiệc, hơn nữa nó cũng trở thành một thói quen tất yếu trong cuộc sống thường nhật của người lãnh đạo. Cho dù ở những quốc gia hay khu vực khác nhau, những loại rượu được yêu thích cũng khác nhau, nhưng uống rượu cũng có những quy tắc chung cần tuân thủ.

1. Chọn rượu và rót rượu

Thông thường có hai cách chọn rượu. Thứ nhất là trong buổi tiệc có đồ ăn và rượu đã được đặt sẵn. Đây thường là tiệc được chuẩn bị từ trước với quy mô lớn, rượu sau khi được pha chế do nhân viên phục vụ bưng lên bàn tiệc. Trong các buổi tiệc xã giao ở các nước phương Tây, thông thường để cho thuận tiện, người ta thường bày sẵn rượu trắng và sâm panh. Thứ hai là trong buổi tiệc, đồ ăn và rượu chưa định sẵn và chỉ được gọi ngay trước khi diễn ra bữa tiệc. Là chủ nhân của những buổi tiệc như thế này, bạn cần gọi người phục vụ đem đến danh sách các loại rượu hoặc gọi nhân viên chuyên phục vụ rượu. Nếu bạn là lãnh đạo nữ chủ trì bữa tiệc, mà trong số khách mời có cả nam giới, thì nên mời một vị khách nam chọn rượu cho mình. Người được mời chọn rượu nên vui vẻ nhận trách nhiệm này. Nếu không hiểu biết về rượu hoặc biết rất ít thì nên nhờ nhân viên phục vụ giúp đỡ.

Trên bàn tiệc, rượu phải phù hợp với đồ ăn được chọn. Quy tắc kết hợp giữa rượu và đồ ăn là: khi dùng món khai vị, có thể phối hợp

với cocktail đỏ hoặc trắng. Rượu có hai loại đỏ và trắng. Khi ăn súp dùng rượu vang trắng; khi ăn cá dùng rượu whisky nhưng kị pha với nước soda; khi ăn các loại thịt dùng rượu vang đỏ; khi dùng đồ tráng miệng thì uống sâm panh hoặc rượu nho; sau khi dùng bữa xong, có thể dùng thêm loại rượu nhẹ cho thơm miệng.

Trong những buổi tiệc chính thức, sau khi chọn được rượu sẽ có nhân viên phục vụ đến rót rượu. Thông thường sau khi bật nắp chai, nhân viên phục vụ sẽ rót một chút rượu vào ly, mời chủ nhân bữa tiệc nếm thử. Chủ nhân bữa tiệc nên uống một ngụm nhỏ rồi đưa ra nhận xét, khi cảm thấy rượu đã phù hợp với yêu cầu mới nói với người phục vụ bắt đầu rót rượu cho các vị khách. Trình tự của việc rót rượu là: nên bắt đầu từ vị khách ngồi ở vị trí bên phải người chủ trì bữa tiệc rồi lần lượt đến các vị trí bên trái. Nhân viên đứng phía bên trái của khách để rót rượu, mặt nhãn chai nên hướng về phía khách, mỗi ly rượu được rót xong, cổ chai rượu sẽ được đưa lên cao và xoay nhẹ nhàng về bên phải, tránh trường hợp rượu rớt xuống bàn hoặc vào khách. Nhân viên phục vụ mang cả rượu mạnh và rượu nhẹ. Thông thường họ sẽ rót rượu mạnh trước, nhưng nếu khách không muốn rượu mạnh, thì đổi sang rót rượu nhẹ. Rượu không nên rót quá đầy, khoảng tám phần ly là được.

2. Chúc rượu và cạn ly

Trong các buổi tiệc chiêu đãi, chủ nhân đều có thói quen chúc rượu khách mời, các vị khách cũng thường chúc rượu nhau. Khi chúc rượu, thân người phải thẳng, hai tay nâng ly rượu và khẽ gật đầu tỏ ý mời khách, khách uống trước rồi chủ nhân mới uống. Thái độ khi chúc rượu cần tự nhiên, nhiệt tình, vui vẻ. Trong những buổi tiệc lớn, chủ nhân sẽ lần lượt đến từng bàn để chúc rượu và mỗi bàn nên cử đại diện chúc rượu lại.

Một buổi tiệc vui không chỉ nhờ sự kích thích của men rượu mà còn nhờ không khí của buổi tiệc nên văn hóa uống rượu càng trở nên quan trọng.

Chúc rượu người khác là thể hiện sự chúc mừng, chúc phúc nên khi chúc rượu nên chú ý những điểm sau: Trước tiên, cần tìm hiểu thói quen uống rượu của đối phương, biết rõ mình sẽ chúc rượu ai, khi nào, để có sự chuẩn bị cần thiết.

Thông thường, theo quy tắc xã giao, việc đề nghị mọi người cạn ly hay chúc rượu khách nên do chủ nhà là nam giới đảm nhiệm.

Trong buổi tiệc đặc biệt được tổ chức để đón tiếp một vị khách quý, sau khi chủ nhân nam giới chúc rượu xong, người khách đó cũng có thể chúc rượu lại.

Khi chạm ly, chủ nhân và khách chính chạm ly trước, những vị khách khác có thể nâng ly lên ra hiệu, không nhất thiết phải trực tiếp chạm ly.

Khi chạm ly, chú ý không được vòng qua người khác. Khi chủ nhân hoặc khách chính phát biểu và chúc rượu, khách mời tham dự nên tạm dừng dùng cơm, ngừng nói chuyện, chú ý lắng nghe.

Sau khi chủ nhân và khách chính phát biểu xong rồi chạm ly với những vị khách có mặt, trong tình huống này mọi người nên đứng dậy nâng ly.

Khi chạm ly, cần nhìn thẳng vào đối phương bày tỏ thành ý.

Theo thông lệ, khi chúc rượu thường dùng sâm panh, không dùng các loại rượu hay bia thông thường.

Khi tham gia các buổi tiệc cần tránh uống quá nhiều dẫn đến lỡ lời, mất kiểm soát hành vi.

Khi cần cạn ly, nên dựa theo trình tự chủ khách, để chủ nhân và khách chính cạn ly trước. Khi cạn ly, thái độ phải lịch sự, từ tốn, có thể nói một vài câu ngắn gọn thể hiện tình hữu hảo. Sau khi cạn ly nên gật đầu bày tỏ thành ý. Nếu khách đông thì có thể nâng ly chúc rượu cùng một lúc, không nhất thiết phải chạm ly từng người một.

Trong các bữa tiệc chính thức ở các nước phương Tây, thông thường chủ nhân sẽ nâng ly trước, và mời các vị khách cùng nâng ly. Nếu nâng ly chúc sức khỏe của phụ nữ trong bữa tiệc thì không được bỏ qua bất kì người phụ nữ nào có mặt ở đó. Các vị khách, người bề dưới hay phụ nữ thông thường không nên chủ động đề nghị cạn ly chúc sức khỏe trước với chủ nhà, người bề trên hay nam giới. Khi được người khác chúc rượu, vị khách là nữ giới không nhất thiết phải nâng ly, mà có thể mỉm cười tỏ ý cảm ơn là được, nếu như tửu lượng khá, có thể uống được một chút rượu thì càng tốt. Khi cạn ly chúc sức khỏe nhân vật quan trọng thì tốt nhất nên uống cạn.

Nếu tửu lượng không được tốt cho lắm thì trước đó chỉ nên rót một chút rượu. Có những quốc gia rất chú trọng việc cầm ly, nên cầm bằng cả bàn tay, nếu là ly cao chân thì nên dùng ngón tay

nắm chặt ở chân ly. Một số quốc gia uống rượu không chạm ly, nhưng có thể chúc sức khỏe lẫn nhau.

Trong cuộc sống thường ngày, dùng tay chỉ thẳng vào người khác là hành vi thiếu lịch sự, bị cho là có ý khiêu khích, gây phản cảm cho người khác.

Có người đã từng làm một thí nghiệm như sau: Trong buổi học, giáo viên yêu cầu học sinh: "Hãy đặt cây bút đang cầm trên tay xuống mặt bàn." Kết quả, hầu như tất cả học sinh đều không để ngòi bút hướng về phía mình. Đây không phải do sự rèn luyện đặc biệt nào đó hay làm như vậy thuận tiện cho việc lấy bút hơn, mà nguyên nhân chính là do ngòi bút dễ làm bẩn quần áo hoặc gây tổn thương bản thân, cho nên thực tế này cũng phản ánh một ý thức phòng vệ, hay cũng có thể nói, nó là tiềm thức của con người đối với những việc không vui, sợ hãi do những vật sắc nhọn đem lại.

Vì vậy, khi đưa danh thiếp, nếu bạn chĩa góc nhọn về phía người nhận, cũng giống như chỉ ngón tay vào người khác, đương nhiên sẽ khiến người ta phản cảm. Để sử dụng danh thiếp hiệu quả, bạn cần nắm vững ba cách đưa danh thiếp sau đây:

(1) Ngón tay khép lại, đặt danh thiếp trong lòng bàn tay, dùng ngón cái giữ góc trái của tấm danh thiếp, lịch sự đưa đến tầm ngang ngực đối phương. Tên riêng trên danh thiếp nên hướng về phía đối phương, để đối phương khi nhận danh thiếp có thể đọc theo chiều thuận, mà không cần xoay ngược lại.

(2) Ngón trỏ gập lại cùng ngón cái giữ danh thiếp khi đưa.

(3) Ngón trỏ và ngón cái của hai tay lần lượt giữ góc trái và góc phải của danh thiếp khi đưa ra.

Ba cách đưa danh thiếp trên đây đều tránh điều cấm kị dùng vật nhọn hướng vào người khác, trong đó cách thứ ba biểu thị sự kính trọng nhất.

Có thể bạn cho rằng, đây là những tiểu tiết không quan trọng, không đáng đề cập đến. Nhưng đừng quên rằng, ngay việc đưa danh thiếp không đúng cách có thể khiến công việc của bạn gặp trở ngại lớn. Vì thế, những nhà lãnh đạo muốn thành công thì nhất thiết không được bỏ qua "tiểu tiết" này.

Có một số người khi đặt may sơ mi đã đặt thêu cả tên mình lên áo, hoặc khảm tên viết tắt lên dây chuyền. Đó không phải vì không sợ

mất đồ hay lẫn đồ với người khác, mà đây là cách để thể hiện sự quan trọng của cái tên. Rất nhiều người cả đời phấn đấu để thành công và để lại tên tuổi cho đời. Cái tên là sinh mệnh thứ hai, bôi nhọ tên của một người cũng chính là bôi nhọ chính bản thân họ.

Danh thiếp là tượng trưng cụ thể cho tên tuổi, đại diện cho thân phận của người đó. Trong công việc thường ngày, bạn có thể nhận danh thiếp thường xuyên, nhưng cách nhận danh thiếp có thể ảnh hưởng đến ấn tượng đầu tiên mà bạn để lại cho đối phương, do đó, nhất thiết phải hiểu được phép lịch sự khi nhận danh thiếp. Dưới đây là một vài cách tiếp nhận danh thiếp để bạn tham khảo:

(1) Khi tay bạn không cầm gì, nên nhận danh thiếp bằng cả hai tay. Nếu người khác dùng cách này để tiếp nhận danh thiếp của bạn, nhất định bạn sẽ rất vui vẻ.

(2) Sau khi nhận, nhất định bạn phải xem ngay, không nên chỉ nhìn lướt qua hoặc tỏ ra thờ ơ.

(3) Khi gặp tên riêng khó đọc, bạn nên hỏi ngay: "Xin lỗi, xin hỏi quý danh của ngài đọc như thế nào?" Hỏi cách đọc tên họ của người khác, không làm giảm thân phận của bạn đi chút nào, càng không thể làm tổn thương người đưa danh thiếp, mà chỉ có thể khiến họ cảm thấy bạn rất coi trọng họ.

(4) Cùng lúc tiếp nhận vài tấm danh thiếp và đều là lần đầu gặp gỡ, nhất thiết bạn phải ghi nhớ danh thiếp nào là của ai. Nếu trên bàn hội nghị, đừng ngại để chúng trên bàn và sắp xếp theo đúng thứ tự vị trí ngồi của đối phương. Hành động này không hề thất lễ, mà chỉ có thể khiến đối phương cảm thấy họ được bạn tôn trọng.

(5) Nhiều người đặt danh thiếp của đối phương lên bàn, sau đó trong lúc trò chuyện vui vẻ liền tiện tay lấy đồ vật khác đè lên. Đó là hành động rất khiếm nhã, nên bạn phải chú ý.

(6) Bạn rất muốn có được danh thiếp của đối phương, nhưng họ lại không đưa cho bạn, đó là tình huống khá phổ biến. Nếu cứ rụt rè, e ngại không dám xin danh thiếp, thì đây không phải là biểu hiện nên có của người lãnh đạo. Bạn nên chủ động hỏi: "Thật mạo muội, có thể cho tôi một tấm danh thiếp của ông được không?". Làm như vậy chỉ có thể là đề cao đối phương, không có gì là thất lễ cả.

THĂM HỎI LÀ CHẤT XÚC TÁC TRONG GIAO TIẾP

Thăm hỏi là chất xúc tác trong một cuộc trò chuyện, cũng là phương pháp giao tiếp hết sức tự nhiên, giúp bắc nhịp cầu hữu nghị nối liền mọi người với nhau. Hàn huyên tâm sự có thể giúp mọi người hiểu nhau hơn, gần gũi với nhau hơn. Do đó, thăm hỏi là một khâu không thể thiếu trong việc giao tiếp của người làm lãnh đạo.

Hình thức thăm hỏi bao gồm hai loại sau:

(1) Thăm hỏi ngoài đường: Đi đường gặp người quen hay ở nơi công cộng thì chào hỏi nhau vài câu.

Với người quen thường xuyên gặp mặt, có thể bắt tay, hỏi thăm vài câu: "Chào anh" hoặc "Anh đi làm đấy à?". Nếu gặp họ khi đang đi xe, có thể gật đầu, mỉm cười, vẫy tay chào mà không cần phải xuống xe.

Với người quen lâu ngày không gặp, bạn phải dừng lại và nói chuyện lâu hơn một chút. Nếu có việc gấp cần giải quyết, phải nói rõ cho đối phương biết, sau đó mới có thể đi.

(2) Thăm hỏi trước một cuộc gặp mặt: Kiểu hàn huyên này thường là do trước đó đã có hẹn trước, hoặc sau khi khách đến, hai bên ngồi nói chuyện phiếm trước khi bàn về vấn đề chính.

Trong đó, hình thức thứ nhất là thăm hỏi xã giao thường thấy, ví dụ như "chào ông", "mời vào", "mời ngồi"...

Hình thức thứ hai là phương thức thăm hỏi trong những tình huống đặc biệt, như thăm hỏi người bệnh, người già, bạn thân, người mới ốm dậy, người mới đi xa về, người gặp chuyện không may... Khi thăm hỏi phải đặc biệt ân cần chu đáo để họ cảm thấy ấm lòng.

Dựa vào nội dung, thăm hỏi có thể chia làm bốn phương thức sau:

(1) Thăm hỏi thể hiện sự quan tâm: Đây là phương thức thường gặp, giúp tăng cường tình cảm thân thiết giữa đôi bên, thông qua sự thăm hỏi chân thành sâu sắc.

(2) Thăm hỏi để khích lệ: Dùng một vài câu hàn huyên tâm sự để mang lại cho người nghe nguồn động viên và năng lượng, tiếp tục cố gắng. Dù chỉ là vài lời động viên cũng có thể mang đến sự khích lệ to lớn.

(3) Thăm hỏi kiểu vui vẻ. Trong khi chuyện trò thêm vào một vài

câu nói hài hước sẽ giúp cho bầu không khí của cuộc nói chuyện thêm thân mật, đồng thời góp phần tăng cường sự hiểu biết và thân thiết giữa đôi bên.

(4) Thăm hỏi để khen ngợi: Có người kể rằng nếu buổi sáng vừa thức dậy đã được nghe những câu khen ngợi như "Ông dậy thật sớm", "Sức khỏe của ông ngày càng tốt hơn đấy", thì cả ngày hôm đó tâm trạng của họ sẽ hết sức vui sướng và sảng khoái. Kiểu khen ngợi này cần hết sức khéo léo, như vậy điều bạn nói ra mới có tác dụng với người nghe.

Trong khi thăm hỏi nên chú ý ba điểm sau đây:

(1) Đối tượng: Việc thăm hỏi đối với mỗi người cần có cách khác nhau, đừng áp dụng theo cùng một cách.

(2) Hoàn cảnh: Trong những hoàn cảnh khác nhau cần dùng ngôn từ khác nhau.

(3) Mức độ: Khi thăm hỏi không nên dùng quá nhiều lời khen ngợi vì có thể mang lại cảm giác khách sáo, giả tạo.

Nói tóm lại, thông qua thăm hỏi, chúng ta có thể mang lại niềm an ủi cho người gặp chuyện không vui, sự quan tâm cho người lâu ngày gặp mặt, những điều vui vẻ cho bạn bè hàng xóm, tăng thêm sợi dây tình cảm, thắt chặt tình hữu nghị, giúp kĩ năng giao tiếp của người làm lãnh đạo trở nên tuyệt vời hơn.

LUÔN NHỚ ƯU TIÊN PHỤ NỮ

Tinh thần cốt lõi của nguyên tắc này là đòi hỏi mọi người đàn ông vào bất kì lúc nào, trong bất kì tình huống nào đều phải tôn trọng, chăm sóc, giúp đỡ và bảo vệ phụ nữ trên mọi phương diện. Không chỉ đối với những cô gái trẻ trung xinh đẹp, mà ngay cả đối với những phụ nữ không quen biết cũng nên làm như vậy. Nếu hiểu nguyên tắc trên theo cách khiên cưỡng rằng, ưu tiên phụ nữ tức là phụ nữ đi đầu, thì e rằng cách lý giải như vậy có phần quá hạn hẹp. Xã hội ngày nay dường như đã công nhận phụ nữ có đặc quyền được "ưu tiên" này, nếu ai không tôn trọng nguyên tắc bất thành văn này thì sẽ bị coi là thất lễ.

1. Khi diễn thuyết

Dù là nam hay nữ khi diễn thuyết, lúc bắt đầu nên nói "thưa các quý bà" trước, sau đó mới nói "thưa các quý ông". Bởi vì người đầu

tiên được nhắc đến luôn là người được tôn trọng hơn.

2. Khi dự tiệc

Khi ngồi dự tiệc với phụ nữ, nam giới nên giúp đỡ người phụ nữ ngồi bên cạnh vào chỗ ngồi, bằng cách kéo ghế ra khỏi bàn ăn, đợi đến khi họ đã đứng vào vị trí thích hợp và chuẩn bị ngồi xuống, thì hãy đẩy ghế vào. Trong buổi tiệc, nhân viên phục vụ luôn mang đồ ăn cho phụ nữ trước, sau đó mới đến nam giới.

3. Khi đi bộ

Trước đây, khi đi cùng trên phố, nam giới nhất thiết phải đi giáp vào bên phía đường có xe ngựa qua lại, đề phòng những chú ngựa mất kiểm soát, giật mình đâm vào người phụ nữ đi cùng. Ngày nay, sự bảo vệ của nam giới đối với phái yếu chủ yếu là đề phòng những chiếc xe tạt qua, bắn bùn đất làm bẩn trang phục của họ. Nam giới khi cùng đi với phụ nữ mà dùng cách này sẽ khiến người phụ nữ cảm thấy bản thân nữ tính hơn và được tôn trọng. Khi qua đường, nam giới chỉ cần duy trì ở vị trí bên trái nữ giới là được. Nói tóm lại, nam giới nên luôn đi bên trái phụ nữ bởi vì mọi người đều cho rằng, vị trí bên phải tôn quý hơn nhiều so với vị trí bên trái.

Khi đi trên đường hai người có thể sánh vai bước đi, nhưng khi xuống cầu thang thì hoàn toàn ngược lại, nam giới nên đi trước, để đề phòng nếu xảy ra những sự cố ngoài ý muốn, thì họ có thể tìm cách bảo vệ người phụ nữ đi sau mình, đồng thời nếu chẳng may bản thân bị trượt ngã thì cũng không xô vào chị em đi phía sau.

Khi đi cùng phụ nữ, nam giới nên chủ động giúp họ xách ba lô và các vật dụng khác như áo khoác ngoài, ô dù... tuyệt đối không nên để đôi tay nhàn rỗi trong khi chị em phải mang vác quá nhiều đồ, nhưng cũng không nhất thiết phải giúp đỡ họ cầm túi xách tay, bởi vì trong đó thường để những "bí mật nho nhỏ" của chị em. Ngoài ra, khi nam giới tỏ lòng muốn giúp đỡ mà nhận được sự từ chối thì cũng không nên quá miễn cưỡng.

Nam giới khi gặp những người phụ nữ quen biết trên đường nên chủ động chào hỏi, còn khi bắt tay thì hãy đợi phụ nữ đưa tay ra trước.

4. Khi ra vào

Nếu cửa phòng mở, nam giới nên nhường cho phụ nữ đi vào trước;

nếu cửa đóng, nam giới nên đi trước đẩy cửa, sau đó dùng tay giữ cửa để phụ nữ bước vào.

Khi qua cửa quay tự động, nên nhường phụ nữ vào trước, nếu cửa không quay thì nam giới nên bước vào trước, để phụ nữ vào sau.

Bất kì người đàn ông lịch sự nào đều luôn mở cửa cho những phụ nữ đi sau và để họ vào trước. Nếu như có người đi sau vừa tới mà đóng sập cửa ngay trước mặt họ thì rất thiếu lịch sự.

Khi vào rạp chiếu phim, nam giới nên chủ động mua vé, người phụ nữ đi cùng có thể đứng đợi bên ngoài hoặc xếp hàng cùng. Khi vào rạp, nên để chị em đi trước, nếu không có nhân viên sắp xếp chỗ ngồi thì nam giới nên tìm vị trí ghế ngồi cho chị em.

5. Khi trên xe

Trước đây, nữ giới luôn được coi là những đóa hoa mỏng manh yếu ớt. Ngày nay yêu cầu đối với phụ nữ trong mọi lĩnh vực cũng bình đẳng như nam giới, vì thế họ không đòi hỏi nam giới đối xử giống như trước đây. Trên xe buýt, một người đàn ông và người phụ nữ đều đã rất mệt mỏi sau một ngày làm việc. Nếu anh ta may mắn tìm được một chỗ ngồi, trong khi người phụ nữ đứng trước mặt tuổi không cao, sức khỏe tốt, không mang thai, không ôm con nhỏ hay mang vật nặng thì anh ta không nhất thiết phải nhường chỗ. Đương nhiên, nếu có ý nhường thì anh ta vẫn có thể tỏ ra hào hiệp. Trong trường hợp này, người phụ nữ có thể tiếp nhận lòng tốt, cũng có thể từ chối và cảm ơn.

Khi cùng lên xe, nam giới nên đi trước để mở cửa xe cho phụ nữ, khi xuống xe, nam giới cũng nên làm điều tương tự, sau đó đưa tay ra đỡ chị em bước xuống xe. Mặc dù quan niệm về bảo vệ phái yếu đối với những người phụ nữ năng động ngày nay được xem là không còn phù hợp, thậm chí còn khiến họ thấy khó chịu, nhưng tư tưởng sẵn sàng giúp đỡ phụ nữ vẫn là đức tính tốt.

6. Trong thang máy

Trong thang máy, cho dù có mặt phụ nữ hay không, thì nam giới cũng không cần bỏ mũ. Bởi vì cầm mũ trên tay chiếm nhiều diện tích hơn so với đội chúng trên đầu.

Khi nam giới đứng gần cửa thang máy mà bản thân cũng cần ra khỏi thang máy, thì không nhất thiết phải tránh sang một bên nhường cho phụ nữ ra trước. Nếu người phụ nữ đi cùng đứng tận phía trong cùng của thang máy, thì nên ra trước và đứng đợi bên

ngoài.

Ở những nơi không quá đông đúc như chung cư hoặc nhà riêng, khi phụ nữ bước vào thang máy, nam giới nên cởi mũ chào hỏi, khi ra khỏi thang máy nên nhường phụ nữ đi trước.

7. Khi che ô

Trong trường hợp dùng chung ô, thông thường nam giới nên cầm ô. Nếu chiều cao của hai người chênh lệch khá nhiều, tốt nhất phụ nữ nên mang theo ô cho riêng mình, bởi vì ô cách người quá cao sẽ không che được mưa. Cho dù ai cầm ô cũng phải đặc biệt cẩn thận, tránh để những cạnh nhọn của ô chọc vào người kia.

Hiện nay, ở nhiều quốc gia vẫn còn tình trạng "trọng nam khinh nữ". Người ta có thể nhìn thấy hình ảnh người phụ nữ đi sau người đàn ông, hoặc ở nhà để chăm sóc chồng. Nhưng cho dù ở chính những quốc gia này thì nguyên tắc "ưu tiên phụ nữ" trong những hoạt động giao lưu quốc tế cũng ngày càng trở nên phổ biến hơn.

LỄ NGHI TRONG NHỮNG TRƯỜNG HỢP QUAN TRỌNG

Trên thương trường, bị người khác ghẻ lạnh là bi kịch lớn nhất!

Ngồi chuyên cơ của công ty, nghỉ cuối tuần tại biệt thự ở quê nhà của ông chủ, tham gia dạ tiệc trên du thuyền sang trọng của khách hàng, hoặc phải có mặt thường xuyên ở những nơi danh giá... dù trong bất cứ hoàn cảnh nào, nếu không biết các quy tắc lễ nghi ở những nơi như vậy, bạn có thể phải gánh chịu những chuyện hết sức nghiêm trọng.

Bà Jansen là hiệu trưởng Học viện lễ tân Washington, thành phố McKellen, bang Virginia, là một nhân vật nổi tiếng trong lĩnh vực lễ nghi doanh nghiệp và quốc tế. Bà kể rằng: "Trên chuyến bay của một hãng hàng không tư nhân từng xảy ra một trường hợp rất khó xử: Cô tiếp viên hàng không của hãng buộc phải yêu cầu một quản lý trẻ tuổi trả chỗ vì anh ta đang ngồi đúng vị trí dành cho CEO và khách quý của hãng."

Một vài người từng tham gia lớp học đào tạo nữ tiếp viên hàng không của bà Jansen đều có dẫn chứng xác thực. Họ cho biết, có nhiều người hễ nhìn thấy ghế trống thường ngồi luôn vào mà không cần đắn đo. Thậm chí khi tiếp viên hàng không yêu cầu trả

chỗ, họ liền to tiếng phản đối.

Bà hiệu trưởng này nhiều lần khuyên những người tham gia lớp học rằng, bất kể việc gì cũng nên nhờ sự giúp đỡ của tiếp viên hàng không.

Tiếp viên hàng không có thể hỏi: "Ngài muốn dùng nước sô đa hay rượu nho?", cũng có nghĩa là cô ấy ngầm thông báo cho bạn biết trên máy bay không phục vụ rượu mạnh.

Tuy nhiên, trên thực tế, vẫn có một số quản lý trẻ tuổi trả lời: "Cho tôi một ly Whisky nhiều đá." Trên chuyên cơ có lúc ngay cả rượu nho cũng không được phép phục vụ. Nếu tiếp viên hỏi bạn: "Ngài muốn dùng một chút đồ uống gì không, nước khoáng hay sô đa?" Có nghĩa là cô ấy đang thông báo trên máy bay không phục vụ bất cứ đồ uống có cồn nào cả.

Hơn nữa, chuyên cơ tư nhân thường cấm hút thuốc, nhưng có một số nhà quản lý dường như không hề lưu tâm đến quy định này."

Theo quan điểm của bà hiệu trưởng, cho dù bạn hỏi: "Tôi có thể hút thuốc không?" thì bạn cũng đang làm cho người trả lời bối rối. Xin nhớ kỹ một điểm: Nếu bạn bước vào phòng làm việc của người khác, mà không nhìn thấy cái gạt tàn nào, thì thông tin không lời chính là "không hút thuốc". Nếu phòng họp hội đồng quản trị có đặt gạt tàn thuốc lá, và CEO của công ty lại nghiện thuốc, vậy rõ ràng là mọi người có thể thoải mái hút. Nhưng nếu trường hợp ngược lại thì không nên hỏi nữa.

Bà hiệu trưởng đặc biệt nhấn mạnh tầm quan trọng của việc không nên đề cập đến những vấn đề khiến người khác khó xử. Đứng ở lập trường của đối phương, họ biết bạn đang kì vọng một đáp án khẳng định, nhưng từ chối bạn là điều buộc phải làm.

Cuối cùng, xin nhắc các nhà quản lý trẻ là, khi máy bay hạ cánh, đừng quên mang theo những vật dụng cá nhân của mình, bao gồm tài liệu, áo khoác ngoài, thậm chí cả giày nữa.

Một tiếp viên hàng không kể rằng, có vị khách đã bỏ quên đôi giày da của mình trên máy bay, và cô hi vọng rằng ông ta không xuống mặt đất với đôi chân trần.

Nếu bạn cảm thấy những điều "cấm kị" này là quá nhiều khiến bạn nghẹt thở, thì bạn sẽ không có cách nào để thư giãn và phát huy khả năng cao nhất.

Thực ra, những "điều cấm kị" này lại giúp bạn duy trì được sự điềm tĩnh, bởi vì nó cho bạn biết có thể làm gì và không nên làm gì. Cho dù trong bất cứ hoàn cảnh nào, bạn cũng có thể thích nghi và thể hiện khả năng giao tiếp tuyệt vời của mình.

Khi bạn nhận lời mời đi du lịch bằng chuyên cơ tư nhân, hãy nhớ những điều sau:

- Hãy hỏi tiếp viên xem bạn nên ngồi chỗ nào.

- Đừng yêu cầu người khác đưa ra những thứ nằm ngoài phạm vi được cung cấp. Quan sát và lắng nghe tỉ mỉ những hướng dẫn của tiếp viên.

- Nếu tiếp viên giải thích không rõ ràng hoặc hỏi những câu hỏi mở, như: "Ông muốn uống gì?", bạn nên hỏi ngược lại cô ấy: "Cô có thể gợi ý cho tôi được không."

- Là quản lý trong các công ty, cho dù tuổi tác như thế nào, đều phải chú ý lắng nghe, quan sát và suy nghĩ.

- Không hút thuốc. Chỉ hút khi chủ nhà hút và mời bạn.

- Không vứt rác bừa bãi hoặc để vật dụng cá nhân trên máy bay.

LỄ NGHI KHI ĂN UỐNG

Khi ăn uống, một số người luôn thể hiện những cử chỉ khiếm nhã. Trên bàn ăn, đôi khi những người vợ phải đưa mắt nhìn chồng, nhằm nhắc chồng chú ý tới lễ tiết. Có thể thấy, làm thế nào để giữ được phong độ cũng như phong cách khi ăn uống là vấn đề mà các nhà lãnh đạo cần lưu ý.

1. Chọn vị trí thích hợp

Khi vào phòng ăn, nên để khách đi trước, nếu trong đó có phụ nữ thì ưu tiên phụ nữ đi trước. Trong phòng ăn, chiếc ghế đầu tiên được nhân viên phục vụ kéo ra là vị trí trang trọng nhất. Những người ngồi trước tiên là những người bề trên, người bề dưới không được ngồi vào vị trí chính giữa hoặc ngồi trước. Khách không cần phân biệt tuổi tác, nhưng phụ nữ nên ngồi trước. Khi đã ngồi xuống ghế, việc đổi chỗ ngồi là điều không lịch sự. Khi ngồi, lưng phải thẳng, thân trên sát mép bàn, hai chân khép bằng. Vắt chân vừa không lịch sự, mà cũng không có lợi cho hệ tiêu hóa. Không

chống khuỷu tay lên mặt bàn.

2. Ăn canh chứ không phải húp

Khi chủ nhà hoặc nhân viên phục vụ tiếp đồ ăn, nên nghiêng người sang một bên. Phát ra âm thanh khi uống canh có thể bị mọi người cười chê. Cần ghi nhớ rằng, canh là để ăn chứ không phải để uống. Bởi húp canh dễ phát ra âm thanh, do vậy nên chú ý ăn từ từ.

Bên cạnh đó, thổi canh cũng không lịch sự. Cho dù canh quá nóng cũng không nên thổi, thay vào đó hãy nhẹ nhàng đưa thìa qua lại bát canh một hai lần. Khi cầm thìa canh cũng phải chú ý, không nên cầm quá ngắn, vì như thế không đẹp mắt.

3. Cà phê không nên khuấy quá nhiều

Sau khi cho đường vào cà phê hay trà, nên đợi một lát, dùng thìa (muỗng) khuấy hai đến ba lần là được, không nên khuấy quá nhiều. Giọt nước đọng lại trên thìa cà phê không được vẩy vào trong ly, nên nhẹ nhàng gạt chúng vào thành cốc.

4. Nói chuyện nên nhẹ nhàng

Trên bàn ăn nên có sự trò chuyện để tạo không khí thoải mái gần gũi, nhưng cần ghi nhớ không được nói to.

5. Không nổi nóng trên bàn ăn

Khi ăn ở nhà hàng, nếu nhân viên phục vụ không may làm dính thức ăn, canh lên quần áo của bạn, bạn cũng không được nổi nóng: "Này, cô không có mắt hả!" Nếu dùng khẩu khí như vậy đối với nhân viên phục vụ, những người ngồi bên cạnh có thể nghe thấy, hơn nữa cũng khiến đối phương khó xử.

Trong trường hợp này, bạn nên gọi người phục vụ lại, nhẹ nhàng bảo họ tìm khăn hoặc giấy lau cho bạn hoặc để bạn tự lau.

6. Khi đồ ăn đã đưa vào miệng, không nên nhả ra

Khi đưa thức ăn vào miệng, nếu cảm thấy đồ ăn đã hỏng, nuốt vào bụng sẽ gây khó chịu thì có thể nhả ra ngoài. Nhưng khi nhả ra nên dùng khăn tay hoặc giấy ăn che lại phần thức ăn đó, không được để người khác nhìn thấy.

7. Trong bữa ăn không được bỏ về giữa chừng

Trong bữa ăn, để không làm người khác mất hứng, bạn không nên bỏ về giữa chừng. Nếu có việc gấp cần giải quyết, bạn có thể nói rõ với chủ nhà trước, sau đó lịch sự rời khỏi bàn ăn. Không được ra về mà không nói lời nào. Nếu khách mời tại buổi tiệc khá đông thì sau khi cáo biệt với chủ nhà, bạn có thể ra về không nhất thiết phải chào tạm biệt tất cả mọi người.

NGHI THỨC KHI KÍ KẾT HỢP ĐỒNG

Hợp đồng là sản phẩm của nền kinh tế hàng hóa, là hình thức văn bản pháp luật nhằm điều chỉnh quan hệ kinh tế xã hội. Khi kí kết hợp đồng, nhà lãnh đạo cũng cần nắm vững những nghi thức cần thiết.

1. Những nguyên tắc cần chú ý khi kí kết hợp đồng

(1) Bình đẳng cùng có lợi: Bình đẳng là chỉ sự bình đẳng về địa vị pháp luật của hai bên đương sự trong hợp đồng kinh tế; cùng có lợi là chỉ những lợi ích đạt được của hai bên trong các hoạt động kinh tế chung. Khi kí kết hợp đồng kinh tế, bất kì bên nào cũng không được ỷ vào những điều kiện có ưu thế hơn như có thực lực kinh tế hùng hậu, trang thiết bị kĩ thuật tiên tiến, sản phẩm bán chạy... mà chèn ép nhau, đưa ra "điều ước bất bình đẳng" hoặc áp đặt ý kiến riêng của mình lên đối phương.

(2) Bàn bạc thống nhất: Nếu hai bên không bàn bạc thống nhất thì không thể lập được hợp đồng. Đây là đặc trưng pháp luật cơ bản nhất của hợp đồng kinh tế. Vi phạm nguyên tắc bàn bạc thống nhất, kí kết hợp đồng một cách miễn cưỡng, sau này sẽ có thể phát sinh tranh chấp. Việc kí kết hợp đồng kinh tế ngoài hai bên đương sự ra, bất kì tổ chức hay cá nhân nào cũng không được can thiệp, xâm phạm lợi ích hợp pháp của đương sự.

(3) Trịnh trọng nghiêm túc: Khi kí kết hợp đồng, thông thường cần tiến hành lễ kí kết, quy mô lớn hay nhỏ cần căn cứ vào tình hình cụ thể. Sau khi kí kết hợp đồng, người phụ trách hai bên nên bắt tay thể hiện thành ý, và bày tỏ những lời chúc tốt đẹp cho sự hợp tác giữa hai bên trong tương lai.

2. Những yêu cầu về nghi thức khi kí kết hợp đồng

Nghi thức kí kết hợp đồng là một nghi thức quan trọng trong hoạt động thương mại. Ngoài việc cần tuân thủ nghiêm túc các quy định của pháp luật, nguyên tắc bình đẳng cùng có lợi, nguyên tắc bàn bạc thống nhất và nguyên tắc bồi thường ngang giá, cần chú

ý những điểm sau đây.

(1) Trang phục chỉnh tề: Trang phục giản dị, nghiêm túc không chỉ thể hiện diện mạo tinh thần của một doanh nhân, mà cũng là sự tôn trọng và phép lịch sự đối với khách hàng hoặc cấp trên. Khi kí kết hợp đồng, dù mặc bất kì trang phục nào cũng cần chú ý gọn gàng, trang nhã, quần áo nên được là phẳng, sạch sẽ...

(2) Đảm bảo đúng thời gian: Nhất thiết phải biết chính xác thời gian để đến kí hợp đồng đúng giờ, tránh việc đến muộn. Lễ kí chưa kết thúc thì không nên tự ý bỏ về trước. Nếu có việc gấp, nên nói rõ với bên kia và bày tỏ ý xin lỗi.

(3) Ngồi đúng vị trí: Khi kí kết hợp đồng thường sử dụng bàn hình chữ nhật. Hai bên ngồi đối diện với nhau, chủ ngồi quay lưng về phía cửa, khách ngồi đối diện với cửa chính. Người phát ngôn chính ở giữa, các nhân viên khác sắp xếp theo nghi thức đón tiếp khách. Nếu là bàn kê dọc theo hướng cửa thì lấy hướng vào cửa làm chuẩn, bên phải là khách, bên trái là chủ.

(4) Hiểu cách nói chuyện: Trong lễ kí kết hợp đồng, cần chú ý dành cơ hội phát biểu cho đối phương. Khi người khác nêu ý kiến, cũng nên phát biểu chính kiến cá nhân vào thời điểm thích hợp. Nên chú ý lắng nghe lời nói của đối phương, không nên ngắt lời. Trong khi nói chuyện, nên nhìn vào mắt đối phương, thể hiện sự chuyên tâm...

(5) Bắt tay tạm biệt: Sau khi hoàn tất lễ kí hợp đồng, người phụ trách hai bên nên đứng dậy bắt tay để bày tỏ thành ý và chúc mừng. Các nhân viên đứng xung quanh vỗ tay hưởng ứng.

Do bất kì nguyên nhân nào mà hợp đồng không thể tiếp tục tiến hành, cần thông báo cho đối tác sớm nhất có thể, nói rõ tình hình, cùng thời gian chấm dứt hợp đồng. Đồng thời cần gửi lời xin lỗi đến đối tác, và thể hiện nguyện vọng chân thành về cơ hội tái hợp tác, làm như vậy cũng là cách thể hiện sự tôn trọng. Sau khi chấm dứt hợp đồng, hai bên cần tôn trọng, cố gắng tạo mọi điều kiện thuận lợi cho đối tác trong công việc. Không thể vì việc chấm dứt hợp đồng mà hai bên làm khó, gây trở ngại cho nhau, như thế sẽ không có lợi cho hai bên, cũng có thể đánh mất khả năng tiếp tục hợp tác trong tương lai.

THAM DỰ HÔN LỄ

Điều đầu tiên nhà lãnh đạo nên làm khi được mời tham dự lễ

thành hôn là gửi thông báo cho đối phương đã nhận được thông tin, nếu không tham dự được cũng nên thông báo cho đối phương biết lý do. Nếu là bạn bè thân thiết, nên thêm chúc mừng như "Chúc mừng hạnh phúc hai bạn". Trong trường hợp vắng mặt, cần có đôi lời chúc phúc và nêu rõ nguyên nhân vắng mặt.

Tiếp theo là chọn quà tặng. Tiền mừng cưới phải đưa ngay trong hôn lễ, nếu tặng tiền mà vẫn cảm thấy chưa đủ ý nghĩa, thì trước đó bạn có thể hỏi nguyện vọng của cô dâu chú rể để mua quà tặng. Nếu quan hệ thân thiết thì đôi uyên ương hoàn toàn có thể đưa ra yêu cầu cụ thể của mình, liệt kê thành mục lục những thứ yêu thích, ví dụ đồ dùng nhà bếp, khăn trải giường, đồ trang trí trong phòng... ghi rõ cả màu sắc, kiểu dáng... cũng như hình ảnh minh họa nếu có.

Nếu người lãnh đạo được ủy thác phát biểu lời chúc mừng thì nhất định phải chuẩn bị chu đáo. Cho dù bạn không giỏi phát biểu trước đám đông, nhưng khi đã được ủy thác, bạn nên gắng làm tốt. Khi phát biểu, tốt nhất không nên nói những răn dạy về đạo lý cuộc đời. Để đẩy không khí buổi tiệc lên đến cao trào, tốt nhất trong lời chúc hãy lồng vào một vài câu chuyện thú vị về tình yêu của cô dâu chú rể. Lời phát biểu của người chủ hôn cũng như người nhà đều phải luyện tập trôi chảy, chuẩn bị chu đáo. Nếu là đám cưới của bạn thân, bạn nên chủ động giúp đỡ những công việc chuẩn bị cần thiết cho buổi lễ, hay giải quyết các thủ tục du lịch sau lễ cưới cho đôi uyên ương... Ngoài ra, khi đôi bạn trẻ khởi hành đi hưởng tuần trăng mật hãy đi tiễn, và dặn dò một số điều cần chú ý, thể hiện sự quan tâm nhiệt tình.

Bạn cần chú ý là trang phục không nên nổi bật hơn so với cô dâu chú rể. Bạn cũng nên trang điểm nhã nhặn, chọn những trang phục trang nhã phù hợp với tiệc cưới.

Chương VI

Uy tín - Xây dựng hình tượng bản thân đầy uy tín

** Người lãnh đạo muốn tạo dựng được uy tín và giành được sự tín nhiệm của mọi người, thì trước tiên phải tự tin.*

** Khi đã giành được sự tin tưởng của cấp dưới, công việc của bạn sẽ thêm thuận lợi. Ngược lại, làm lãnh đạo mà không được cấp dưới tin tưởng, quan hệ đôi bên không tốt thì khó có thể hoàn thành công việc lãnh đạo.*

** Trong quan hệ giao tiếp, nếu nói được thì làm được, lời nói đi đôi với việc làm, nếu không sẽ bị người khác coi thường.*

** Chất lượng là sự sống còn của doanh nghiệp, cũng là cơ sở để doanh nghiệp giành được sự tín nhiệm của khách hàng.*

XÂY DỰNG SỰ TỰ TIN LÀ BƯỚC ĐẦU TIÊN

Người lãnh đạo muốn có uy tín, giành được sự tin tưởng của mọi người thì trước tiên phải tự tin. Các nhà tâm lý học đã chỉ ra rằng, có một vài hành vi có thể khắc phục sự tự ti trong tâm lý khi giao tiếp và tăng cường lòng tin vào bản thân. Sự tự tin luôn luôn được khởi nguồn từ hình tượng đẹp, đồng thời phải cố gắng duy trì thái độ và thói quen tốt. Cụ thể, bạn nên làm như sau:

Nhìn thẳng vào mắt đối phương, chủ động bắt tay với họ; chủ động mở lời trước, trực tiếp giới thiệu bản thân; khuôn mặt luôn nở nụ cười, nét mặt chân thành; thái độ không tự ti cũng không kiêu ngạo; cố gắng dùng lời lẽ hài hước; không cố ra vẻ kiểu cách; giọng nói phải mạch lạc, rõ ràng; tham gia đàm phán kinh doanh,

không được quên mang theo danh thiếp; không nên tùy tiện phát danh thiếp của mình cho người khác; sau khi đã nhận danh thiếp của người khác cũng không được để lung tung; không được quên tên họ của khách hàng; phải phân tích bản thân giao dịch có khả năng thành công được hay không, chứ không nên căn cứ vào ấn tượng của bạn với đối phương để xác định có hợp tác thành công hay không.

Ngoài ra, bạn cũng nên tránh những việc làm giảm lòng tin vào bản thân, đồng thời giải quyết dứt điểm những phiền phức và trở ngại sớm nhất có thể, phương pháp là: tuyệt đối không được nói "dù sao cũng" và "dẫu sao thì", đây là hai từ thể hiện sự thiếu ý chí đấu tranh; nên nuôi dưỡng sự tự tin bằng cách sử dụng từ ngữ mang hàm ý khẳng định; cùng một sự việc, nếu sử dụng ngữ khí khẳng định sẽ giúp xóa bỏ cảm giác tự ti. Có thể lược bỏ những phần khó diễn đạt hoặc đổi sang dùng các từ ngữ khác; dần dần trừu tượng hóa vấn đề, biến thứ mình ghét thành thứ đáng yêu. Khi thay đổi cách nghĩ một chút, bạn sẽ cảm thấy gánh nặng tâm lý nhẹ nhàng hơn. Nên tính đến tình huống xấu nhất có thể xảy ra.

Bí quyết để khắc phục cảm giác tự ti là biến "tôi" thành "chúng ta"; chỉ cần nghĩ rằng "không có đường cùng" là có thể giảm bớt sự sợ hãi trước tương lai. Khi đánh giá cao ưu điểm của người khác cũng chính là coi nhẹ ưu điểm của bản thân. Khi bạn phát hiện ra người khác cũng có những khuyết điểm giống mình thì bạn có thể thoát khỏi cảm giác tự ti; phát hiện ra những khuyết điểm của người giỏi hơn mình cũng giống như tìm ra ưu điểm của bản thân. Nếu gặp phải đối thủ đáng gờm, chỉ cần liệt kê ra những điểm tương đồng giữa người đó và mình, tự nhiên sẽ không còn sợ hãi nữa... Nếu như phát hiện ra ưu thế của đối phương, bạn cũng không nên cảm thấy đó là áp lực; khi bạn bị đối phương áp đảo, chỉ cần nghĩ rằng trong mọi lĩnh vực luôn có người giỏi nhất và người kém nhất. Nếu bạn biết gắn cho hành vi đáng ghét của đối phương một nguyên nhân khác thì bạn sẽ không còn cảm giác không vui nữa. Để không còn cảm giác tự ti trước người giỏi hơn mình, bạn có thể chuyển sang xem xét một yếu tố khác thay vì năng lực. Khi đối mặt với đối thủ mạnh, bạn chỉ cần nhắc nhở bản thân không nên có thái độ nôn nóng, sốt ruột.

Khi bạn sắp bị đối phương áp đảo, tốt nhất nên nhanh chóng đứng dậy; nếu muốn thoát khỏi sức ép của đối phương, hãy nhìn thẳng vào họ. Khi sắp thất bại, nên nhìn nhận sự việc một cách lạc quan vì điều này có thể tăng thêm tự tin; khi bạn thấy mông lung, nên nhớ lại trực giác ban đầu; bất kì việc gì, chỉ cần thông thạo được

một phần thôi thì những việc khác cũng có thể theo đó mà giải quyết dễ dàng. Nếu mỗi ngày đều quyết tâm làm một việc, thì sẽ có được lòng kiên trì với tất cả mọi việc. Nếu tâm trạng tồi tệ, hãy nhanh chóng nghĩ sang chuyện khác, có thể ngay lập tức giúp bạn bình tĩnh trở lại; khi rơi vào trạng thái bất an, nên tự tìm ra lý do gây bất an là gì. Cảm giác tuyệt vọng sau thất bại có nặng nề hay không, phụ thuộc vào việc bạn có thể tự gượng dậy được hay không.

GIỮ HÌNH ẢNH TỐT ĐẸP NHẤT

Hình ảnh đẹp chính là vốn liếng của bạn. Lợi ích của hình ảnh tốt đẹp là khuếch đại ưu điểm của con người. Nếu có thể xây dựng được hình ảnh đẹp, bản thân bạn sẽ tràn đầy tự tin và khiến mọi người xung quanh nhìn bạn bằng con mắt khác, bạn dễ dàng nắm được cơ hội thành công. Thông thường, hình ảnh đẹp có tám đặc điểm lớn sau đây:

1. Có chí tiến thủ

Bạn làm việc gì cũng tích cực, chủ động đi trước người khác một bước; cố gắng hơn người khác; lường trước được những khó khăn có thể xảy ra; luôn thử dùng mọi biện pháp có thể để giải quyết công việc một cách thỏa đáng nhất.

2. Lạc quan nhìn về phía trước

Bạn nên nhìn vào mặt tốt của sự việc, biết cách tự khích lệ bản thân, không sợ hãi trước khó khăn. Ngược lại, bạn cần biến điểm yếu thành ưu điểm, tin tưởng rằng sẽ vượt qua được những ngày gian khó, tiền đồ sẽ càng ngày càng rực rỡ.

3. Luôn có cảm giác thành công

Bạn có thể xác định được phương hướng phát triển của mình, định ra rõ ràng mục tiêu phấn đấu, sau đó dốc toàn bộ sức lực, cố gắng đạt được mục tiêu và giành lấy thành công. Đây là cảm giác tự hào "tôi có thể làm được".

4. Có lòng tin

Bạn hãy tin rằng, chỉ cần dốc hết sức làm việc chăm chỉ là có thể khắc phục được khó khăn, hoàn thành nhiệm vụ; hãy tin tưởng chỉ cần bản thân chịu cố gắng, hoàn cảnh cũng sẽ dần được cải thiện, tạo ra lợi thế cho mình.

5. Thái độ cởi mở

Bạn không nên tùy tiện gạt bỏ tư tưởng mới, phong cách mới mà nên biết tiếp nhận để dung hòa những ý kiến và phong cách bất đồng, đồng thời học hỏi những ý tưởng tốt của người khác.

6. Tinh thần sáng tạo

Tìm tòi cái mới cần phải có mục tiêu; dám thừa nhận bản thân còn có nhược điểm, sẵn sàng sửa chữa; không nên bài trừ cái cũ một cách tùy tiện, nhưng cũng nên thử thử nghiệm cái mới; gặp khó khăn có thể kịp thời thay đổi phương hướng, tìm ra những cách làm hiệu quả hơn.

7. Mạo hiểm

Trong giai đoạn tìm tòi, bạn phải có đủ sức mạnh để đón nhận tất cả những nhân tố tác động đến bản thân và công việc; phân tích tỉ mỉ tình hình, tin tưởng rằng những điều kiện có lợi cho bản thân sẽ xuất hiện, từ đó cho dù có gặp bất cứ khó khăn, trở ngại nào vẫn có thể dũng cảm tiến về phía trước.

8. Nhạy bén

Khéo léo phân biệt, tìm hiểu rõ những thay đổi tinh tế của sự việc, cảnh giác cao độ, chú ý tới các dấu hiệu, sẵn sàng tiếp nhận và tiến hành phân tích các thông tin khác nhau.

Xây dựng hình tượng tốt về bản thân để khiến người khác nhìn ra khát khao thành công của bạn, thấy được bạn dốc hết sức làm việc để hướng tới một ngày mai tươi sáng. Như vậy là bạn đã trang bị cho mình những điều kiện cần thiết để nắm bắt cơ hội thành công.

Vậy làm thế nào để khiến hình tượng của bản thân đạt đến trạng thái hoàn hảo nhất? Một chuyên gia người Mỹ đã nêu ra những gợi ý sau đây.

(1) Phát huy sở trường của bản thân. Nếu bạn phát huy được sở trường của bản thân, người khác sẽ thích ở bên bạn, dễ dàng hợp tác với bạn. Vì thế, khi giao tiếp, bạn nhất định phải tràn đầy tự tin, đồng thời cố gắng hết sức phát huy sở trường của bản thân.

(2) Duy trì bản sắc của riêng mình. Người khéo léo giao tiếp thì dù ở vào những tình huống nào cũng sẽ không thay đổi tính cách của bản thân. Hãy là chính mình và luôn duy trì trạng thái hoàn hảo

chính là bí quyết để lại ấn tượng tốt đẹp trong lòng người khác.

(3) Khéo léo sử dụng ánh mắt. Bất kể là bạn nói chuyện với một người hay một trăm người, bạn phải nhớ nhìn vào mắt đối phương. Khi bước vào một căn phòng có đông đảo quan khách đang ngồi, nên đưa mắt nhìn một lượt khắp phòng và mỉm cười, không nên tránh né ánh mắt của mọi người. Điều này sẽ khiến bạn giảm bớt căng thẳng và tự nhiên hơn.

(4) Nghe trước làm sau. Khi tham gia hội nghị, dự tiệc hoặc phỏng vấn, bạn tuyệt đối không nên nôn nóng phát biểu ý kiến. Hãy đợi một khoảng thời gian ngắn để nắm được tình hình, khi đó mới đưa ra ý kiến.

(5) Tập trung tinh thần. Một chuyên gia đã nói: "Trước khi tôi gặp người khác, tôi thường ngồi yên tĩnh và tập trung tư tưởng, sau đó hít thở sâu."

(6) Thái độ khẳng định. Thái độ khẳng định rất quan trọng. Bình tĩnh là điều cần thiết, thận trọng cũng nên có, nhưng tuyệt đối không được chần chừ, do dự.

(7) Thư giãn. Muốn người khác cảm thấy nhẹ nhõm, thoải mái, chính bạn phải làm được điều đó. Dù là gặp phải vấn đề nghiêm trọng đến thế nào, khó khăn lớn đến đâu đều phải cố hết sức thư giãn.

Tóm lại, không nên đột ngột thay đổi tính cách của bản thân, không nên đóng kịch. Chỉ cần là chính mình từ đầu đến cuối - chính là ở trạng thái tốt nhất - là đủ rồi. Đây chính là bạn với hình tượng hoàn hảo nhất.

GIÀNH ĐƯỢC SỰ TIN TƯỞNG CỦA CẤP DƯỚI

Làm thế nào để giành được sự tin tưởng của cấp dưới? Vấn đề này luôn khiến các nhà lãnh đạo phải đau đầu. Nếu bạn có được sự tin tưởng của cấp dưới, công việc của bạn sẽ vô cùng thuận lợi. Ngược lại, nếu bạn không được cấp dưới tin tưởng, quan hệ đôi bên xấu đi thì làm việc gì cũng khó.

1. Tin tưởng cấp dưới

Người lãnh đạo tin tưởng cấp dưới là người lãnh đạo chín chắn, lý tưởng nhất. Khi xử lý mối quan hệ với cấp dưới, họ luôn đặt cơ sở ở việc "tin tưởng hoàn toàn". Họ thích giao nhiệm vụ, tin tưởng

cấp dưới có đủ ý chí, đạo đức, năng lực hoàn thành nhiệm vụ được giao.

Lãnh đạo muốn tin tưởng hoàn toàn thì phải hiểu rõ cấp dưới, còn nếu tin tưởng mù quáng có thể hỏng việc. Bạn phải hiểu rõ cấp dưới có sở trường gì để tận dụng và tránh các sở đoản của họ. Tin tưởng cấp dưới còn thể hiện ở việc không tùy tiện bộc lộ cảm xúc nghi ngờ hoặc mất kiên nhẫn với những ý kiến sáng tạo đổi mới của họ; trong quá trình quản lý bao gồm hoạch định, thực hiện, kiểm tra, tổng kết kế hoạch... nên cố gắng hết sức tiếp nhận việc cấp dưới tham gia đóng góp vào những hoạt động này; thường xuyên trò chuyện với cấp dưới để rút ngắn khoảng cách tâm lý, xóa tan tâm lý dè dặt của họ. Người lãnh đạo nên cố gắng hết sức nới lỏng sự tự do cho cấp dưới, không nhất thiết quản lý đến mức quá cứng nhắc, đồng thời vào lúc thích hợp có thể giao trọng trách để họ có thể phát huy hết năng lực của mình.

2. Khiến cấp dưới tin tưởng

Có người cho rằng, may mắn nhất trong đời người là "trong công việc gặp được cấp trên tốt". Câu nói này không phải không có lý. Điểm quan trọng nhất của một "cấp trên tốt" là "đáng tin cậy", là người khiến cấp dưới yên tâm và cảm thấy thoải mái khi làm việc. Để được như vậy, người lãnh đạo phải làm được những điều sau: trong công việc cần phân công chức trách rõ ràng, thưởng phạt phân minh. Dám quyết định, dám đứng ra làm chủ việc "đại sự", còn đối với việc nhỏ cần mạnh dạn giao cho cấp dưới, tôn trọng họ, tin tưởng họ, không chỉ đạo quá sâu.

Khi cấp dưới phạm sai lầm nghiêm trọng, hãy cố gắng hết sức để sửa chữa hậu quả chứ không nên đối xử lạnh nhạt với họ.

Đối với những cấp dưới có thành tích xuất sắc, nên có những biện pháp bảo vệ, tạo môi trường làm việc tốt cho họ.

Đối với những "sai phạm có thể chấp nhận được" và những sai sót nhỏ của cấp dưới, nên đối xử khoan dung, không nên săm soi.

Khi cấp dưới vì một nguyên nhân khách quan nào đó mà vấp phải trở ngại hoặc thất bại, người lãnh đạo nên đứng ra nhận trách nhiệm, tuyệt đối không được đổ hết trách nhiệm lên đầu cấp dưới, như vậy cấp dưới mới có được cảm giác an toàn.

Tóm lại, người lãnh đạo giành được sự tin tưởng của cấp dưới mới là sáng suốt, mới có thể tránh được tất cả những rủi ro hay nguy cơ.

KHÔNG ĐƯỢC COI NHẸ QUẢNG CÁO

Quảng cáo là một phương pháp để thúc đẩy bán hàng, trong đó nhà sản xuất phải trả tiền cho các phương tiện truyền thông đại chúng để đưa thông tin đến người tiêu dùng. Quảng cáo có tác dụng tác động tới hành vi, thói quen mua hàng của người tiêu dùng hay khách hàng bằng cách cung cấp thông tin về sản phẩm hay dịch vụ của người bán.

Người xưa có câu: "hữu xạ tự nhiên hương", "rượu thơm không sợ ngõ sâu". Hiện nay, có rất nhiều người vẫn giữ quan điểm này. Nhiều lãnh đạo không quan tâm đến quảng cáo. Họ cho rằng trong tay họ đã có sản phẩm vượt trội rồi thì không cần lãng phí tiền bạc vào việc đó nữa. Quả thực, sản phẩm vượt trội là bảo vật vô cùng quan trọng, nhưng làm thế nào có thể khiến bảo vật này phát huy được tác dụng thì không phải là việc đơn giản.

Thế giới ngày nay đang trong thời đại điều chỉnh phát triển, kĩ thuật truyền thông thay đổi từng ngày, vệ tinh thông tin khiến trái đất biến thành "ngôi làng nhỏ", thông tin ở nơi này trong nháy mắt đã đến được nơi khác. Sống trong thời đại khoa học thông tin, thông tin đã trở thành nguồn tài nguyên quan trọng cho sự sống của loài người. Con người cần phải truyền bá, trao đổi thông tin, từ đó quảng cáo đã phát huy được tác dụng. Một quảng cáo tốt không chỉ giúp doanh nghiệp bán ra sản phẩm thuận lợi mà thậm chí có lúc còn có thể giúp doanh nghiệp "cải tử hồi sinh".

"Rượu thơm không sợ ngõ sâu" là tư tưởng kinh doanh truyền thống của người Trung Quốc. Quan điểm này nói rộng ra, chính là một loại sản phẩm chỉ cần chất lượng tốt, giá cả hợp lý, cho dù không quảng cáo, tuyên truyền cũng có thể đắt khách.

Hàm ý của câu nói này ở một mức độ nào đó cũng có lý bởi vì nó nhấn mạnh chất lượng sản phẩm. Mọi người "không sợ ngõ sâu" là vì có mùi thơm nồng tỏa ra từ "rượu". Nếu không có tiền đề và điều kiện này, e rằng sẽ không thể có kết quả "không sợ ngõ sâu" kia được. Cho nên, nếu chúng ta đặt trọng tâm lý giải của câu này về việc doanh nghiệp tìm mọi cách nâng cao chất lượng sản phẩm thì đó là điều hoàn toàn đúng đắn.

Tuy nhiên, đây chỉ là một mặt của vấn đề. Giả dụ, mọi người ở nơi nào cũng có thể ngửi được mùi rượu thì liệu họ có chịu "bỏ gần tìm xa" mà không ngại "ngõ sâu" không? Giả sử, những doanh nghiệp có "rượu thơm" ngày càng nhiều, thì chẳng phải mọi người cứ bước chân ra khỏi nhà là mua được rượu ngon hay sao?

Hiển nhiên, nếu như chỉ thỏa mãn được yêu cầu hàng thật, đúng giá, giữ khư khư quan niệm cũ kĩ lỗi thời "rượu thơm không sợ ngõ sâu", thì rất khó thích ứng được với nền kinh tế thị trường ngày càng phát triển. Thực tế này phản ánh suy nghĩ thiếu tầm nhìn xa trông rộng của những người sản xuất nhỏ. Tâm lý này vẫn có một tác dụng nhất định trong nền kinh tế tự nhiên mà sức sản xuất không cao và sản phẩm không nhiều nhưng trong nền kinh tế thị trường hiện đại, nó không thể nào thích ứng được với nhu cầu của thời đại nữa. Bởi vì quy luật cạnh tranh của nền kinh tế thị trường cho chúng ta biết: "Rượu thơm cũng sợ ngõ sâu!"

Vì thế, hãy tin tưởng vào vai trò của quảng cáo, nó giúp ích cho việc xây dựng danh tiếng của sản phẩm trong lòng người tiêu dùng.

"MỘT LỜI NÓI RA, BỐN NGỰA KHÓ ĐUỔI"

Quan hệ giữa người với người cần phải chân thành, nói phải giữ lời, lời nói đi đôi với việc làm. Người xưa có câu: "Một lời nói ra, bốn ngựa khó đuổi". Câu nói này cho đến ngày nay vẫn được trích dẫn như một quy tắc chuẩn mực cơ bản của hành vi.

Ngôn ngữ là cầu nối giao tiếp quan trọng giữa người với người. Nếu lời nói của người lãnh đạo trong giao tiếp giữ được chữ tín thì dù họ không hoạt ngôn cũng vẫn được người khác tôn trọng. Ngược lại, có dùng lời hoa mỹ đến mấy nhưng không giữ lời thì không bao giờ có được sự tin tưởng từ người khác. Vì thế, khi giao tiếp, bạn cần nói được làm được, lời nói đi đôi với việc làm, nếu không sẽ dễ bị người khác coi thường.

Một mục tiêu quan trọng trong giao tiếp của con người là nhằm biểu đạt chính xác những tư tưởng, tình cảm, ý định... của bản thân. Vì thế, khi bạn nói với người khác rằng: "Việc này giao cho tôi giải quyết là được rồi" thì tuyệt đối không được coi đó chỉ là một câu đối phó, nói cho xong chuyện, mà phải cố gắng giải quyết tốt công việc, sau đó thông báo kết quả cho đối phương, khiến họ cảm thấy bạn rất giữ chữ tín. Nếu đồng nghiệp không đàm phán thành công một hợp đồng và bị cấp trên quở trách, bạn biết việc này không phải do lỗi của một người, nên bảo "Việc này tôi sẽ giúp anh giải thích với cấp trên". Sau đó, hãy cố gắng hết sức giúp anh ấy "gỡ tội"; tuy nhiên nếu bạn không nắm chắc thành công thì tốt nhất không nên khẳng định chắc chắn với người đó.

Ba phương thức biểu đạt "Tôi thật sự bó tay", "Để tôi thử xem" và

“Tôi chắc chắn làm được, yên tâm đi” thể hiện ba ý nghĩa khác nhau. Bạn phải dựa vào năng lực thực tế của bản thân rồi mới quyết định nói câu nào. Nếu bạn có năng lực giúp giải quyết ổn thỏa nhưng lại không thật sự hỗ trợ được người khác thì đừng ôm đồm nhiều việc. Dễ dàng nhận lời người khác rồi lại thất tín dù không cố tình thì cũng sẽ dẫn đến hiểu nhầm, thậm chí làm tổn thương tình cảm của họ, ảnh hưởng xấu đến mối quan hệ giữa hai người.

Nếu bạn nhận lời giúp ai đó việc gì thì phải chắc chắn thực hiện. Nếu vạn bất đắc dĩ vì một lý do nào đó mà không làm được thì cũng phải kịp thời thông báo và thành thực xin lỗi họ. Đồng thời, bạn cũng không nên viện mọi lý do để biện bạch cho bản thân. Bạn cũng nên thẳng thắn thừa nhận sai sót của mình và thành khẩn nhận lỗi. Đã thất tín mà sau đó còn ra sức biện bạch để chứng minh bản thân không hề có lỗi thì bất luận lý do có chính đáng thế nào đi nữa cũng rất khó nhận được sự thông cảm từ người khác.

Ngoài ra, thành khẩn nhận lỗi tuy có thể nhận được sự cảm thông, nhưng tuyệt đối không được liên tục thất tín. Nếu không, bạn sẽ trở thành người mà không ai muốn kết giao và có ác cảm, từ đó gây ảnh hưởng đến công việc. Trung thực là phẩm chất tốt đẹp mà trong bất kì thời đại hay xã hội nào cũng được mọi người tôn trọng. Nói lời giữ lời, không thất tín với người khác là những biểu hiện quan trọng nhất của một người trung thực. Điều này quan trọng với người lãnh đạo, bởi vì nắm giữ quyền lực nhất định và có sức ảnh hưởng lớn hơn so với người bình thường nên hành động thất tín của người lãnh đạo sẽ gây ra những hậu quả rất xấu. Vì thế, người lãnh đạo cần phải trân trọng lời hứa của mình.

CẦN CÓ THƯƠNG HIỆU CỦA RIÊNG MÌNH

Muốn chiếm lĩnh thị trường cần dựa vào thương hiệu.

Sản phẩm mang thương hiệu nổi tiếng có ưu thế thị trường đặc biệt, người tiêu dùng mua những sản phẩm đó có nghĩa là họ đã tín nhiệm thương hiệu đó. Sản phẩm với thương hiệu nổi tiếng có thể tạo được “hiệu ứng” tốt trên thị trường. Tiếng tăm của sản phẩm thương hiệu nổi tiếng là tài sản vô hình của công ty. Vì thế, nhà sản xuất phải không ngừng nâng cao chất lượng sản phẩm, tạo dựng và giữ gìn thương hiệu, khiến người tiêu dùng tin tưởng vào sản phẩm. Đây là trọng tâm kinh doanh của công ty, đồng thời cũng là mối quan tâm hàng đầu của người lãnh đạo.

Bất kì thương hiệu nổi tiếng nào cũng không phải tự nhiên mà có, cũng không phải sản phẩm nào vừa tung ra thị trường đã có được tiếng tăm tốt. Sự ra đời của mỗi sản phẩm có thương hiệu nổi tiếng rõ ràng là thành quả to lớn mà một công ty gặt hái được sau nhiều năm kinh doanh, là kết tinh mà công ty đã dồn hết tâm trí để sáng tạo. Ví dụ trên thị trường hiện nay có các thương hiệu ôtô đình đám như Santana hay Mercedes-Benz... đều là những ví dụ điển hình.

Nhìn tổng thể quá trình hình thành và phát triển của những thương hiệu nổi tiếng, chúng ta có thể thấy, sở dĩ các sản phẩm này có thể trở nên nổi tiếng, độc chiếm thị trường chính là vì doanh nghiệp không ngừng cải tiến sản phẩm, từ đó giành được sự tin tưởng của người tiêu dùng. Kết quả này khiến mọi đối thủ cạnh tranh mặc dù có thèm muốn nhưng cũng không thể đuổi kịp, chỉ còn biết tâm phục khẩu phục. Bởi lẽ để tạo dựng nên một thương hiệu nổi tiếng, công ty đã phải bỏ ra rất nhiều công sức, không ngừng sáng tạo, thậm chí phải đánh đổi bằng sự nỗ lực cố gắng của mấy thế hệ mới có được. Mặc dù có một vài sản phẩm bỗng nhiên nổi tiếng vượt ngoài sức tưởng tượng, tuy vậy đây lại là thành quả tất yếu sau một quá trình sáng tạo không mệt mỏi. Tuy nhiên, chúng ta phải nhận thức được rằng, thương hiệu nổi tiếng không phải là loài cây trường thọ có thể bốn mùa tươi tốt. Cùng với sự tiến bộ không ngừng của xã hội và làn sóng cạnh tranh dựa vào chất lượng, nguy cơ thương hiệu nổi tiếng trở thành không tên tuổi cũng ngày càng cao. Danh tiếng của thương hiệu không chỉ được quyết định dựa trên việc duy trì chất lượng sản phẩm vốn có mà quan trọng hơn nữa là việc công ty có thể kiên trì, không ngừng sáng tạo, khiến chất lượng được nâng cao hay không. Sự lạc hậu, sa sút đã khiến nhiều thương hiệu trở nên mờ nhạt dần, thậm chí biến mất hẳn trên thị trường.

Có thể thấy rằng, một công ty muốn phát triển thì phải dồn tâm sức, không ngừng nâng cao chất lượng sản phẩm để thỏa mãn nhu cầu của người tiêu dùng. Chỉ có như vậy, sản phẩm vô danh mới có thể trở thành thương hiệu nổi tiếng. Ngược lại, nếu cứ dương dương tự đắc với cái mác "thương hiệu nổi tiếng" mà quên mất rằng sáng tạo chính là sinh mệnh của doanh nghiệp, thì sớm muộn cũng có ngày tụt hậu, đóng cửa. Thực tế đã chứng minh rằng, tạo dựng được thương hiệu nổi tiếng đã khó, nhưng giữ vững được thương hiệu đó lại càng khó khăn hơn.

CHẤT LƯỢNG LÀ LINH HỒN CỦA DOANH NGHIỆP

Nhiều doanh nghiệp đã nêu cao khẩu hiệu "Chất lượng là sinh mệnh của doanh nghiệp", từ đó đủ thấy được tầm quan trọng của chất lượng. Chất lượng vừa là sự sống còn của doanh nghiệp, vừa là cơ sở để doanh nghiệp giành được sự tin tưởng của khách hàng. Do vậy, người lãnh đạo phải dốc hết tâm sức để nâng cao chất lượng của sản phẩm.

Tổng giám đốc của một nhà xuất bản từng phát biểu những lời rất giản dị, chân thành: "Trước tiên phải có những bản thảo xuất sắc, chúng tôi mới dám quảng cáo, nếu không, chúng tôi cũng không dám lớn tiếng làm rùm beng lên. Những cuốn sách có lỗi in liên tiếp, chất lượng thấp thì ngay đến chúng tôi cũng không chấp nhận được nói gì đến tuyên truyền quảng cáo đây?" Câu nói trên chỉ đề cập đến ngành xuất bản nhưng thực ra với những sản phẩm khác cũng tương tự như vậy. Chỉ khi sản phẩm có chất lượng vượt trội thì doanh nghiệp mới dám đầu tư một số lượng lớn nhân lực, vật lực và tài lực để quảng bá, tuyên truyền. Nếu không, có quảng cáo đến mấy thì cũng chỉ có thể lừa người tiêu dùng được một lần, lần sau chắc chắn họ sẽ không có bị mắc lừa nữa. Cho dù doanh nghiệp có nỗ lực để chất lượng sản phẩm được cải thiện thì người tiêu dùng cũng không chấp nhận, và doanh nghiệp đứng trước nguy cơ phá sản, đóng cửa là tất yếu. Vì vậy, mong bạn hãy nhớ rằng: kế hoạch lâu dài để phát triển doanh nghiệp là phải lấy chất lượng làm gốc. Sau khi xây dựng được nền tảng chất lượng mới có thể bàn đến những bước phát triển tiếp theo.

Công ty xe hơi Benz của Đức luôn dựa vào tính năng ưu việt của sản phẩm để giành được sự tín nhiệm của người tiêu dùng. Công ty này từng đăng một mẩu quảng cáo như sau: "Nếu trên đường bạn nhìn thấy xe của hãng Benz xảy ra sự cố, và được xe cứu hộ kéo đi sửa chữa, chúng tôi sẽ tặng bạn 10 nghìn đô la Mỹ." Sự tự tin của doanh nghiệp đối với chất lượng sản phẩm của mình khiến người tiêu dùng phải trầm trồ thán phục. Cho đến nay, hãng xe Benz đã xây dựng được hình ảnh "chất lượng tốt" vững vàng và là thương hiệu nổi tiếng được công nhận trên toàn cầu. Mặc dù thường có giá gấp đôi những loại xe thông thường nhưng doanh thu của loại xe này vẫn thuộc vào hàng đáng nể. Người mua không hề chê giá cao bởi vì xe Benz hoàn toàn thuyết phục họ do sự thoải mái, bền đẹp và an toàn. Từ năm 1974 cho đến nay, mặc dù chịu ảnh hưởng bởi hai cuộc khủng hoảng dầu mỏ và vài lần khủng hoảng kinh tế có tính chu kì, cùng với sự cạnh tranh gay gắt của xe hơi Nhật Bản nhưng hãng Benz vẫn kiên cường bám trụ và phát triển. Có được kết quả này là nhờ vào chất lượng ưu việt của sản phẩm.

Những sản phẩm có chất lượng tốt sẽ không bị người tiêu dùng soi mói, thậm chí còn được họ đón nhận. Người ta thường nói: "Bán hàng không sợ khen chê". "Khen là khách hàng, chê bai mới là người mua". Khách hàng săm soi sản phẩm là hoàn toàn tự nhiên. Trên thực tế, ý kiến của khách hàng là thông tin phản hồi với sản phẩm của doanh nghiệp, là tài sản quý giá của doanh nghiệp, và cần biến nó trở thành căn cứ cho các quyết sách của doanh nghiệp. Từ ý kiến của khách hàng, doanh nghiệp sẽ tìm ra được những điểm mấu chốt trong sản phẩm, thậm chí có thể giúp doanh nghiệp tìm thấy lối thoát trong bế tắc, có được những thành công ngoài mong đợi.

Vẫn lấy hãng xe Benz làm ví dụ. Công ty này đã lập riêng một bộ phận tiếp nhận khiếu nại của khách hàng, chuyên xử lý ý kiến kiến nghị của người sử dụng ở khắp nơi trên thế giới. Sau khi thu thập được ý kiến của khách hàng, sản phẩm của công ty luôn được đổi mới và cải tiến, để mỗi sản phẩm mới ra đều độc đáo, gần hơn với mong muốn của đại đa số người tiêu dùng. Đây chính là kết quả của việc lấy ý kiến người tiêu dùng.

Muốn nâng cao chất lượng sản phẩm, trước tiên phải quản lý chặt nguyên liệu đầu vào, dựng nên bức tường bảo vệ đầu tiên, ngăn ngừa việc đưa nguyên liệu có chất lượng kém vào phân xưởng sản xuất của doanh nghiệp, khiến chất lượng sản phẩm bị ảnh hưởng.

LÀM TỐT DỊCH VỤ SAU BÁN HÀNG

Trong cuộc cạnh tranh gay gắt hiện nay, lãnh đạo doanh nghiệp phải hiểu được rằng, chất lượng có thể coi là thanh kiếm sắc, nhưng chỉ chú trọng đến chất lượng là chưa đủ, dịch vụ đã được người tiêu dùng coi trọng nên sau khi đã xây dựng được thương hiệu, thì dịch vụ sau bán hàng chu đáo sẽ càng được người tiêu dùng tín nhiệm.

Trên thị trường quốc tế, công ty IBM luôn quán triệt quan điểm "IBM chính là sự phục vụ". Công ty duy trì nguyên tắc dịch vụ tốt nhất, tích lũy danh tiếng cho thương hiệu và gọi đó là "người khổng lồ xanh". Trong một lần mất điện, toàn bộ hệ thống điều hòa, thang máy và đèn chiếu sáng đều bị ngắt, nhân viên IBM liền vác linh kiện trên lưng, leo thang bộ lên tầng cao để phục vụ khách hàng.

Công ty IBM cung cấp dịch vụ trên nhiều phương diện. Họ cung cấp cho người tiêu dùng một bộ hệ thống ứng dụng máy tính

đồng bộ, hướng dẫn cách sử dụng và kĩ thuật sửa chữa... khiến khách hàng hài lòng ngay lần mua hàng đầu tiên. Rất nhiều khách hàng lựa chọn IBM vì khi sử dụng sản phẩm của IBM, họ có thể được hưởng những dịch vụ tốt nhất.

Dịch vụ sau bán hàng không nên chỉ chú trọng các mặt hàng tiêu dùng có độ bền cao, mà ngay cả với những sản phẩm có thời hạn sử dụng ngắn càng cần phải chú trọng dịch vụ này. Ví dụ, để thâm nhập thị trường Mỹ, công ty Shisheido của Nhật đã giới thiệu mặt hàng mỹ phẩm phù hợp với thị hiếu của phụ nữ Mỹ đồng thời dựa vào dịch vụ chu đáo để giành thắng lợi.

Dịch vụ là khâu cuối cùng trong cạnh tranh chất lượng, bởi vì khi "phần cứng" của sản phẩm không còn gì để phàn nàn thì "Thượng đế" sẽ chuyển mối quan tâm sang "phần mềm" chính là dịch vụ. Chất lượng dịch vụ thấp đồng nghĩa với việc cánh cửa phát triển hưng thịnh sẽ đóng chặt với doanh nghiệp.

Dịch vụ sau bán hàng là những dịch vụ mà người bán tiếp tục cung cấp cho khách hàng sau khi đã bán sản phẩm, ví dụ như hướng dẫn sử dụng, giao hàng miễn phí, phụ trách lắp đặt, sửa chữa, bảo dưỡng... Dịch vụ sau bán hàng có ý nghĩa quan trọng đối với việc tạo dựng thương hiệu nổi tiếng của doanh nghiệp. Dịch vụ sau bán hàng chu đáo, tận tình có thể giảm thiểu rủi ro và tổn thất, tăng lợi ích và giá trị cho khách hàng, từ đó nâng cao danh tiếng và hình tượng của công ty cũng như thương hiệu sản phẩm.

Công ty IBM của Mỹ sở dĩ có thể đứng đầu thế giới, trở thành người khổng lồ trong ngành công nghiệp máy tính, bí quyết chính là ở dịch vụ. Từng đảm nhiệm chức giám đốc thị trường kinh doanh tiêu thụ của công ty IBM, ông Buck Rodgers từng nói:

"Cùng với việc có được sản phẩm chất lượng tốt, phải cung cấp thêm một số thứ kèm theo. Cách làm này được công ty IBM gọi là bán hàng giá trị gia tăng. Có thể có rất nhiều hình thức khác nhau của bán hàng giá trị gia tăng, nó thường là tiêu chí để phân biệt tổ chức thành công với các tổ chức khác, mà vấn đề chất lượng sản phẩm chỉ là một mặt trong đó. Sau khi người tiêu dùng đã kí vào đơn mua hàng, những gì bạn tiếp tục làm cho họ cũng quan trọng không kém việc bạn đã làm những gì để giành được giao dịch mua bán đó".

Vì vậy, "cung cấp dịch vụ tốt nhất" chính là một trong ba phương châm kinh doanh lớn nhất của công ty IBM (hai phương châm

khác là "tôn trọng từng cá nhân" và "theo đuổi công việc ưu việt"). Những vấn đề hóc búa mang đầy tính thử thách về dịch vụ mà khách hàng đặt ra đã trở thành một phần quan trọng trong hoạt động sinh tồn của IBM.

Chính những dịch vụ chất lượng tốt, duy trì mấy chục năm giống như ngày đầu tiên đã giúp IBM vang danh bốn biển, khách hàng của họ trải khắp năm châu, hơn 100 năm nay chỉ có phát triển đi lên.

Thông thường, doanh nghiệp cung cấp dịch vụ sau bán hàng cho khách hàng trên hai phương diện sau: Một là xử lý khiếu nại, hai là tăng thêm lợi ích khách hàng. Khiếu nại là những phàn nàn và than phiền của khách hàng. Lý do khách hàng khiếu nại có rất nhiều, gồm có nguyên nhân từ phía sản phẩm, từ phía phục vụ hoặc khi sử dụng... Sau khi khách hàng mua sản phẩm, qua sử dụng nếu cảm thấy khả năng đáp ứng thực tế không giống như mong đợi thì họ sẽ khiếu nại. Nhìn chung, xử lý khiếu nại của khách hàng nên theo nguyên tắc sau đây: nhanh chóng hành động; lắng nghe kĩ càng khiếu nại của khách hàng; thể hiện sự thông cảm, không được tranh cãi; thu thập tài liệu, làm rõ sự việc; đưa ra các giải pháp bồi thường.

Tăng thêm lợi ích chính là việc doanh nghiệp chủ động cung cấp nhiều dịch vụ để khách hàng hài lòng hơn. Tăng thêm lợi ích và xử lý khiếu nại cho dù đều là những hoạt động phục vụ khách hàng, nhưng tính chất khác nhau. Tăng lợi ích là các doanh nghiệp chủ động cung cấp dịch vụ cho khách hàng trong lúc mọi việc diễn ra thuận lợi; còn xử lý khiếu nại là doanh nghiệp bị động giải quyết vấn đề cho khách hàng sau khi phát sinh vấn đề.

Doanh nghiệp chủ động cung cấp dịch vụ cho khách hàng, có thể khiến khách hàng đạt được những lợi ích lớn hơn và hài lòng hơn, từ đó có được sự tin tưởng lớn nhất của khách hàng với sản phẩm của mình. Có rất nhiều phương pháp để tăng lợi ích khách hàng như: kiểm tra sản phẩm miễn phí; bảo dưỡng định kì; sửa chữa; hướng dẫn sử dụng; miễn phí lắp đặt; hướng dẫn người sử dụng; cung cấp các tài liệu mới nhất về sản phẩm.

Dịch vụ không thể cân đo, đong đếm như chất lượng. Bản thân dịch vụ là vô hình, nó lấy sự hài lòng của khách hàng làm tiêu chuẩn. Nhưng nhìn chung, sự chủ động, nhiệt tình, nhanh chóng, chất lượng cao, chu đáo là những điểm chung của một dịch vụ hoàn hảo mà doanh nghiệp cần kiên trì theo đuổi.

Chương VII
Sai lầm - Hãy tránh xa cạm bẫy

** Giao tiếp giữa người với người quý ở chỗ "chân thành". Ngạn ngữ có câu: "Chỉ cần chúng ta chân thành, thì mọi trái tim đều có thể cùng chung nhịp đập."*

** Trong giao tiếp, tuyệt đối không nói câu: "Để tôi chứng minh cho anh xem."*

** Trong giao tiếp, người lãnh đạo phải tránh để bản thân căng thẳng vì như vậy chỉ làm hỏng việc.*

** Những kẻ cậy tài mà cao ngạo, khinh thường người khác, thì không khác nào tự làm thui chột tài năng của bản thân, sẽ luôn làm cho quan hệ với người khác trở nên căng thẳng.*

NĂM SAI LẦM LỚN TRONG GIAO TIẾP

Trong giao tiếp, người lãnh đạo cần chú ý:

1. Không được thất tín

Trong đối nhân xử thế, chữ "tín" rất quan trọng. Người quân tử xưa nhấn mạnh: Một lời nói ra, bốn ngựa khó đuổi, Một lời hứa đáng giá ngàn vàng đều để chỉ tầm quan trọng của chữ "tín". Điều mà chúng ta đề cập đến ở đây là việc tuân thủ chữ "tín", "Nói thì phải làm, làm thì phải đến nơi đến chốn". Đây không chỉ là việc có trách nhiệm với người khác, với sự nghiệp của bản thân, mà còn là hình tượng bạn cần xây dựng được trong giao tiếp xã hội.

Người xưa còn nói: "Nhân vô tín, bất khả giao", có nghĩa là, những người không trọng chữ tín thì không đáng để tin tưởng, thậm chí không đáng để kết giao. Cuộc sống ngày nay cũng không thiếu

những người không giữ chữ "tín". Có người hứa mua giúp vé tàu cho bạn, kết quả là đến lúc tàu chạy chẳng thấy bóng dáng anh ta đâu. Có người hứa mời mọi người đi ăn, đúng giờ duy chỉ mình anh ta là không thấy bóng dáng đâu... Thử hỏi mối quan hệ với những người như vậy, ngoài việc bị mắc lừa thì còn có kết quả nào khác?

Quan hệ giữa người với người trong giao tiếp xã hội luôn phải dựa trên nền tảng là sự tin tưởng lẫn nhau. Đối với người không biết giữ chữ tín thì chẳng bao giờ tìm được chỗ đứng của mình trong xã hội.

Quan hệ giữa con người với nhau quý ở chữ "chân thành". Đúng như ngạn ngữ có câu: "Chỉ cần chúng ta chân thành, thì mọi trái tim đều có thể cùng chung nhịp đập."

Kiểu thì thầm to nhỏ, thêm mắm thêm muối, nói xấu người khác sau lưng là thú vui tầm thường của kẻ tiểu nhân. Nó không những có thể phá hoại quan hệ đoàn kết giữa đôi bên, làm tổn thương tình bạn, mà thậm chí còn hình thành nên những nhân tố bất ổn cho xã hội. Đồng thời, nó cũng phản ánh phẩm hạnh thấp kém của cá nhân đó. Vì thế, trong giao tiếp xã hội, chúng ta phải chú ý một số điểm sau đây:

- Không được phát tán, truyền bá thông tin ngoài luồng, không chính xác một cách vô trách nhiệm.
- Không được kết luận chủ quan, suy luận lung tung.
- Không được tỏ thái độ vui mừng trên nỗi đau khổ hay sai lầm của người khác.
- Không được can thiệp vào đời tư của người khác.

2. Không được nóng giận vô cớ

Vui mừng, giận dữ, đau buồn, sung sướng là những trạng thái tâm lý thường tình của con người. Nghiên cứu tâm lý học chỉ ra rằng, trong quan hệ giữa người với người, nóng giận vô cớ dễ gây mất hòa khí, tình cảm, sự tín nhiệm và bị những người xung quanh xa lánh. Kiềm chế nóng giận là quá trình con người dùng lý trí chiến thắng tình cảm. Trong khi đó, lý trí lại là tiêu chí đánh giá một con người có học thức, có hiểu phép lịch sự hay không.

Nhiều người cho rằng, nóng giận là bản tính cố hữu của con người, "Giang sơn dễ đổi, bản tính khó dời", nhưng thực ra đây là

cách lý giải sai lầm. Chúng ta đều biết, đa số chúng ta đều có ý thức biện hộ cho hành vi, quan niệm và tình cảm của mình. Do đó, vô hình trung đều có cách đối xử khác nhau giữa bản thân với người khác, ép buộc người khác phải theo ý mình, hơn nữa còn đem ý nghĩ của mình áp đặt cho người khác. Kiểu tâm lý này còn biểu hiện ở chỗ, không thể đối xử bình đẳng với mọi người. Ví dụ như: dễ nóng giận đối với đồng nghiệp hoặc cấp dưới hơn là với cấp trên, dễ nổi giận với vợ con hơn là với bậc cha chú. Bởi vì khi chúng ta gò ép người khác thích ứng với mình có nghĩa là chúng ta cho rằng đồng nghiệp, cấp dưới, hay người ít tuổi hơn nên phục tùng mệnh lệnh. Có thể thấy, nóng giận vô cớ là hành vi không tôn trọng người khác, không văn minh, lịch sự.

3. Không được đặt biệt hiệu cho người khác

Tên lóng chính là biệt hiệu. Nó thường dựa trên đặc điểm của cá nhân. Ví dụ, cựu Thủ tướng Anh Margaret Thatcher vẫn được biết đến với biệt hiệu quen thuộc là "người đàn bà thép". Nếu biệt hiệu mang nghĩa tán dương tích cực thì mọi người ai cũng vui vẻ tiếp nhận, bao gồm cả người được gọi. Nhưng nếu là biệt hiệu xấu thì đó lại là chuyện khác. Vậy nên tuyệt đối không được tùy tiện đặt biệt hiệu cho người khác vì hành vi này không văn minh, lịch sự.

Có những biệt hiệu được đặt dựa trên những khiếm khuyết sinh lý của con người, ví dụ như "A miệng tóp" "B hói"... Những tên gọi này không khác nào đem điểm yếu của người khác ra bêu riếu. Một khi chúng bị truyền bá rộng rãi, chắc chắn sẽ gây ra gánh nặng tinh thần, ảnh hưởng đến lòng tự trọng, thậm chí là sỉ nhục đối với người đó.

Khi có người đặt biệt hiệu cho mình, bạn cần biết cách xử lý một cách linh hoạt. Những biệt hiệu dựa trên tính cách, đặc điểm hoặc khiếm khuyết sinh lý luôn mang tính châm chọc mạnh mẽ, một khi đã lan truyền thì khó có thể xóa bỏ, thậm chí còn mang đến cho đương sự rất nhiều phiền phức. Nhưng nếu người nói chỉ thi thoảng gọi trêu đùa bạn, thì cũng không cần quá bận tâm, hãy mỉm cười và cho qua.

4. Không được dùng lời lẽ phỉ báng làm tổn thương người khác

Lời lẽ phỉ báng là chỉ những lời soi mói, chế giễu, châm chích, lăng nhục người khác. Hiển nhiên, đó là thứ dung tục, đi ngược lại với văn minh lịch sự, là một hành động không phù hợp với quan hệ hữu hảo giữa người với người trong xã hội. Tục ngữ có câu mang đại ý, một lời nói hay ấm lòng người ba mùa đông, một lời cay

nghiệt dù giữa mùa hè cũng khiến người tê tái lòng. Nói những lời lẽ phỉ báng, vu khống hãm hại là hành vi vô đạo đức, không những bản thân chúng ta không nên nói, mà khi nghe thấy những lời nói này cũng không nên loan truyền bừa bãi. Khi nói năng cần chú ý đến ngôn từ, khẩu khí, tránh dùng lời lỗ mãng, thô tục.

Những lời nói miệt thị thô lỗ khiến người nghe cảm thấy bị sỉ nhục; lời nói ngạo mạn làm người khác tránh xa bạn; lời có thể gây ra hậu quả khôn lường. Ngôn ngữ vốn là công cụ để con người giao lưu về tư tưởng, thông tin và tình cảm, nhưng những lời lẽ phỉ báng lại là mầm mống gây tổn thương người khác và là tác nhân phá hoại mối quan hệ giữa đôi bên.

5. Không được chế giễu khiếm khuyết sinh lý của người khác

Những người có khiếm khuyết về sinh lý thường có tính cách hướng nội, trong lòng luôn chất chứa nỗi niềm khó nói, do đó họ thường cảm thấy tự ti và thất vọng.

Trong số họ có những người do khó khăn trong sinh hoạt hàng ngày, phạm vi giao tiếp hẹp, nên khi ở chỗ đông người hoặc trước mặt người lạ, họ thường tỏ ra nhút nhát, ngại ngùng, không dám chủ động giao tiếp và có cảm giác ngăn cách với những người bình thường. Những điều đó khiến cho nhu cầu về tinh thần của họ lớn hơn nhiều so với nhu cầu vật chất. Họ luôn khao khát một tình bạn chân thành, tôn trọng, tin cậy và chứa chan tình cảm. Khi bị người khác chế giễu, lạnh nhạt hoặc cảm thấy không được tin tưởng, đối xử công bằng, họ dễ tủi thân, buồn rầu, đau khổ...

So với người bình thường, những người có khiếm khuyết về sinh lý thường gặp nhiều khó khăn hơn, ví dụ khó khăn trong học tập, công việc, cuộc sống... Sự khiếm khuyết về sinh lý hạn chế không gian hoạt động, lựa chọn nghề nghiệp, phát triển công việc cũng như con đường học hành của họ. Do đó, họ cần nhận được sự quan tâm, giúp đỡ, cổ vũ, động viên nhiều hơn những người bình thường khác. Chỉ có như vậy mới khiến họ cảm nhận được giá trị của cuộc sống và hơi ấm tình người.

YÊU CẦU NGHIÊM KHẮC ĐỐI VỚI BẢN THÂN

Trong giao tiếp hàng ngày, người lãnh đạo cần phải yêu cầu nghiêm khắc với bản thân, đề phòng các trường hợp sau:

1. Với người đạo đức giả

Khi giao tiếp với người đạo đức giả, ta thường lo lắng bị lừa phỉnh, không có cảm giác an toàn, khó tin tưởng được người đó. Loại người này chỉ quan tâm đến bản thân, không quan tâm đến người khác, đặt lợi ích cá nhân cao hơn hết thảy, tính toán chi ly, suy hơn tính thiệt, không ngại làm tổn hại người khác để làm lợi cho mình, sẵn sàng vì cái lợi cỏn con của cá nhân mà vứt bỏ lợi ích của người khác và tập thể. Với người quá ích kỉ như vậy, tất nhiên bạn nên tránh xa.

2. Với người làm tổn thương lòng tự trọng của người khác

Những người thường xuyên làm tổn thương lòng tự trọng của người khác, ảnh hưởng đến nhu cầu tâm lý xã hội của người khác, thì tự khắc sẽ bị mọi người ghét bỏ.

3. Với người liên tục nói chen ngang

Thông thường, khi thuyết phục người khác, chúng ta thường phải nói liền một mạch mới mong đạt được hiệu quả. Nếu bạn đang nói chuyện một cách say sưa, đối phương lại không ngừng chen lời, cắt ngang câu chuyện, khiến bạn không thể diễn đạt được hết ý thì đó là dấu hiệu cho thấy, tâm trạng của đối phương đã chuyển sang trạng thái bực bội. Lúc này, bạn nên nghĩ đến việc dừng câu chuyện đang nói, hoặc chuyển sang chủ đề khác.

4. Với người cố ý giả vờ "hồ đồ"

Khi giao tiếp, để tìm hiểu xem đối phương có thật lòng lắng nghe hay không, sau khi nói chuyện một lúc, chúng ta có thể hỏi một câu như: "Anh hiểu ý tôi nói chứ?" Nếu bạn cảm thấy những điều mình nói rất rõ ràng, ngay cả đứa trẻ cũng có thể hiểu được, nhưng đối phương lại cố tình giả vờ không hiểu: "Tôi vẫn chưa hiểu, rút cuộc anh muốn nói gì?" Việc cố tỏ ra kinh ngạc và không hiểu của họ thường làm bạn có cảm giác họ không hứng thú với vấn đề bạn nói. Có nên nhắc lại một lần nữa hay không còn tùy thuộc vào mức độ nhẫn nại của bạn, cũng như việc bạn có mong muốn tiếp tục trò chuyện với họ hay không. Nếu câu trả lời là không, thì tốt nhất bạn nên nhanh chóng kết thúc cuộc nói chuyện.

5. Với người vô cớ liếc ngang liếc dọc

Người nghe mà cứ liên tục liếc ngang liếc dọc, ánh mắt đưa đi đưa lại, hoặc dùng tay mân mê các đồ vật đặt trên mặt bàn, lộ rõ nét mặt căng thẳng, mệt mỏi thì cũng đồng nghĩa với việc, người nghe đã rất sốt ruột. Tốt nhất bạn nên sớm kết thúc cuộc nói

chuyện.

6. Với người liên tục xem đồng hồ

Khi bạn đang nói chuyện say sưa, nhưng đối phương liên tục đưa mắt nhìn đồng hồ đeo tay hoặc đồng hồ treo trên tường thì chứng tỏ đối phương đã cảm thấy thời gian không còn nhiều nữa. Nếu họ còn thêm một câu: "Như thế này vậy, để tôi suy nghĩ thêm…", thì hiển nhiên là họ muốn tiễn khách.

7. Với người liên tục lật giở sổ ghi chép cá nhân

Trong quá trình trò chuyện, nếu đối phương liên tục lật cuốn sổ ghi chép bên mình, thì có nghĩa là họ đang ám thị bạn rằng, khoảng thời gian tiếp theo của họ đã được lên lịch sẵn, hi vọng bạn mau chóng đi thẳng vào vấn đề chính. Lúc đó, tốt nhất bạn nên rút ngắn cuộc trò chuyện.

8. Với người liên tục rời khỏi chỗ ngồi

Nếu trong lúc bạn và đối phương đang nói chuyện, họ liên tục viện cớ rời khỏi chỗ ngồi, thì điều này thể hiện họ không coi trọng sự có mặt của bạn, hoặc không thích cuộc nói chuyện với bạn. Lúc này, bạn có thể dựa vào tình hình cụ thể để dừng lại cho đúng lúc.

9. Với người cố ý lẩm bẩm nói một mình

Trong khi bạn đang nói chuyện, mà đối phương cứ lẩm bẩm nói một mình, thì bạn có thể hiểu rằng, họ không có hứng thú với chủ đề bạn nói, không hề quan tâm tới câu chuyện này. Lúc đó bạn nên tìm cách cáo từ.

10. Với người có lòng thù hận mạnh mẽ

Khi giao tiếp với những người có lòng thù hận mạnh mẽ, chúng ta thường có tâm trạng lo lắng, cẩn trọng, sợ bị báo thù, tâm lý căng thẳng. Do đó bạn nên xa lánh loại người này.

11. Với người có lòng đố kị mạnh mẽ

Những người có lòng đố kị thường ganh tị với những gì mà người khác có. Kiểu tâm lý này khi bộc lộ ra ngoài sẽ khiến cho người khác thấy phản cảm.

12. Với người đa nghi

Mọi người cảm thấy khó có thể giao tiếp chân thành và thẳng

thắn với những người quá đa nghi. Loại người này bụng dạ hẹp hòi, mẫn cảm, đa nghi, khó khiến người khác gần gũi. Bạn phải đề phòng loại người này.

13. Với người khó tính

Những người này luôn bới lông tìm vết, hà khắc, thường làm tổn thương lòng tự trọng của người khác. Cách tốt nhất để giải tỏa sự căng thẳng là bạn hãy tránh xa họ.

14. Với người kiêu ngạo, tự phụ

Đây là những người cậy tài mà ngạo mạn, không coi ai ra gì, tự tâng bốc mình, khó gần, do đó ảnh hưởng nghiêm trọng đến các mối quan hệ xã hội.

TRÁNH NHỮNG CUỘC TRANH LUẬN VÔ NGHĨA

Bạn có thể dùng ánh mắt, giọng nói, cử chỉ để phê bình sai lầm của người khác, nhưng người đó liệu có đồng ý với quan điểm của bạn hay không? Cách này không thể mang lại hiệu quả! Trên thực tế, điều đó đồng nghĩa với việc bạn đang công kích trí tuệ, sự phán đoán, dũng khí và lòng tự trọng của người đó.

Vì vậy, hành động của bạn khó tránh khỏi sự phản kích từ phía họ. Lối tư duy này của họ không thể thay đổi được trong một sớm một chiều, cho dù bạn có dùng triết học của Platon hay logic học của Kant để thuyết phục thì cũng không thể cứu vãn được việc bạn đã làm tổn thương tình cảm của họ.

Trong giao tiếp, tuyệt đối đừng nói câu: "Để tôi chứng minh cho anh xem." Tác phong xấu này chỉ ra ý nghĩ trong đầu bạn là: "Tôi sáng suốt hơn anh, đứng trước luận chứng mà tôi đưa ra, anh chắc chắn sẽ phải thay đổi quan điểm của mình."

Nói cách khác, đây là một hành vi khiêu chiến, gây hấn. Điều này có thể dẫn đến phản ứng gay gắt từ đối phương, thậm chí có thể khiến họ ẩu đả với bạn khi bạn chưa kịp nói xong. Cho dù trong hoàn cảnh thân mật, hòa nhã, thì mong muốn thay đổi ý kiến của một người cũng rất khó khăn. Tại sao vậy? Tại sao bạn cảm thấy gai góc đến vậy?

Nếu bạn muốn chứng minh một điều gì đó, tốt nhất không nên để người khác biết trước điều bạn sẽ làm, mà hãy lặng lẽ hành động một cách cẩn trọng. Giống như điều John Finder nói với con trai

của ông: "Con người luôn cần đến những bài học, nhưng chúng ta không cần gánh thay cho họ. Việc chưa được đề cập đến có nghĩa là chúng đang bị lãng quên."

Nếu muốn thông minh hơn người khác, bạn không cần phải đưa ra bất kì tuyên ngôn nào cả, mà "hãy để sự thực kiểm chứng". Các nhà khoa học luôn làm như vậy. Nhà khoa học nổi tiếng Steven John đã thám hiểm tại Bắc Cực trong vòng 11 năm, trong đó có có sáu năm ngoài uống nước và ăn thịt, ông không có lựa chọn nào khác. Trong một lần phỏng vấn, ông đã kể rất nhiều câu chuyện về công việc thăm dò và thí nghiệm ở Bắc Cực. Có người hỏi ông làm cách nào để chứng thực những trải nghiệm này. Ông nói: "Nhà khoa học không bao giờ tìm cách chứng thực cho bất kì sự việc nào, vì điều anh ta cần làm là nghĩ cách để tìm ra sự thật."

Nếu bạn muốn áp dụng phương pháp khoa học để suy nghĩ, thì bạn có thể yên tâm, ngoài bản thân bạn ra, không ai có thể can thiệp được suy nghĩ của bạn.

Nếu bạn sẵn sàng đón nhận những sai lầm có thể xảy ra, thì không trở ngại nào có thể làm khó bạn. Điều này sẽ giúp bạn tránh khỏi những tranh chấp không cần thiết và cũng có thể khiến đối thủ của bạn cởi mở hơn, công bằng hơn, khiến họ tự nhận ra sai lầm của mình.

KHÔNG NÊN KHEN NỊNH BỪA BÃI

Tâng bốc hay khen nịnh người khác không hẳn là việc xấu, nhưng nói thế nào để khiến người ta thoải mái, vui vẻ thì cũng cần một chút kiến thức. Phải khen đúng lúc, đúng chỗ, không quá lời mới khiến người nghe cảm thấy thoải mái, vui vẻ.

Vua Louis XIV của Pháp nổi danh với tôn xưng "Vua mặt trời", thường ngày thích làm thơ tiêu khiển. Có một lần nhà vua làm thơ tình, nhưng xem đi xem lại vẫn cảm thấy chưa vừa ý. Đúng lúc này, nguyên soái Gramann đến, nhà vua liền đưa bài thơ cho nguyên soái xem. Vua Louis nói với nguyên soái: "Gramann, ta cảm thấy bài thơ này không hay, ý kiến của ông thế nào?"

Gramann nhanh chóng xem lướt qua bài thơ rồi nói: "Đúng như bệ hạ nói, bài thơ này quá dở." Nhà vua nghe xong bật cười nói: "Người làm bài thơ này chắc hẳn là một kẻ đần độn." "Vâng ạ, chắc chắn là một kẻ đần độn". Gramann ở bên cạnh cũng hùa theo.

Nhà vua nghiêm sắc mặt, chậm rãi nói: "Cám ơn ông, thực ra kẻ

đần độn đó chính là ta."

Nguyên soái nghe xong thì mặt mày biến sắc, luống cuống nói: "Bệ... bệ hạ, để thần đọc lại một lượt, lúc nãy thần mới chỉ xem lướt qua, chưa được kĩ ạ."

Nịnh không khéo còn tạm chấp nhận được, điều tệ nhất là nịnh hết cỡ, nhưng cuối cùng lại đụng chạm vào nỗi đau của người khác. Cho nên, nếu chưa rõ thì không nên nịnh bừa kẻo phản tác dụng.

Các chính trị gia thường phải hợp tác với giới truyền thông để tuyên truyền cho quan điểm của mình. Chính trị gia của nước Pháp Talleyrand[1] tình cờ gặp William Corbett - một nhân vật đầy quyền lực của giới truyền thông trong một buổi dạ tiệc. Vì muốn tạo mối quan hệ tốt đẹp với giới truyền thông mà Talleyrand cười nói vui vẻ, làm thân với Corbett.

---

[1] Charles Maurice de Talleyrand - Périgord (1754 - 1838): Chính trị gia, nhà ngoại giao nổi tiếng người Pháp, từng là cố vấn của Napoléon Bonaparte.

Sau khi hai người trò chuyện được một lúc, Talleyrand vì muốn lấy lòng Corbett, đột nhiên hỏi: "Ông tốt nghiệp Đại học Oxford hay Cambridge?" Dụng ý ban đầu của Talleyrand là muốn ngầm khen học vấn của đối phương, nên mới nhắc đến những trường đại học nổi tiếng, nhưng không biết rằng Corbett chưa hề qua một trường đại học nào. Sự nổi tiếng của ông hoàn toàn dựa vào nỗ lực của bản thân.

Lời khen không đúng chỗ của Talleyrand đã chạm vào tâm sự thầm kín của Corbett.

Chỉ thấy nụ cười chợt tắt trên môi của Corbett. Lông mày giương cao, ông lớn tiếng trả lời: "Tôi không phải là con cá ham ăn, ông có thả bao nhiêu mồi thì tôi cũng không mắc câu đâu!" Cho dù khen nịnh theo ý hùa theo hay tán đồng, mục đích chính vẫn là tìm thời cơ thích hợp nhằm kéo đối phương về phía mình, làm cho đôi bên có thể đi đến điểm chung. Bằng cách này, bạn có thể tạo được thiện cảm với đối phương, kéo dài thêm bầu không khí trò chuyện vui vẻ, hoặc nếu thấy nguy cơ căng thẳng giữa đôi bên, có thể kịp thời chuyển chủ đề, nịnh khéo đối phương, phá tan bầu không khí căng thẳng. Cũng giống như pha một ly cocktail, khi thấy cay quá có thể cho thêm một chút rượu rum, thấy nhạt quá có thể cho thêm một chút brandy.

Tâng bốc cũng phải có nghệ thuật không thể tùy tiện. Tâng bốc mà không tự nhiên sẽ khiến người khác cảm thấy kì cục, khó hiểu, còn nịnh quá lộ liễu lại khiến người nghe chướng tai; khen nhầm người khác thì càng tồi tệ hơn vì khi đã nói ra sẽ không có cách nào lấy lại được.

Cho nên, không nịnh vẫn là tốt nhất, còn khi cần thì nên nịnh chút ít không nên quá lời.

CĂNG THẲNG CHỈ LÀM HỎNG VIỆC

Trong giao tiếp, người lãnh đạo phải tránh khiến bản thân căng thẳng, vì như vậy chỉ làm hỏng việc. Dưới đây là một số bí quyết ứng phó.

(1) Khi cần nói, phải nói to, rõ ràng, như thế sẽ khiến bạn tự tin hơn.

(2) Về trang phục, nếu bạn mặc một bộ trang phục đẹp đẽ, lịch sự cũng có thể tăng thêm sự tự tin.

(3) Trước khi phát biểu, nếu bạn gặp chuyện không vui, cần tranh thủ trong khoảng thời gian ngắn lấy lại tâm trạng vui vẻ. Ví dụ: đến hiệu sách, tìm vài cuốn tạp chí mà bạn thích; đọc một vài câu chuyện cười; đi dạo trong cửa hàng, siêu thị gần nhất; ngắm các sản phẩm vui mắt...

(4) Khi đối thủ làm bạn mất bình tĩnh, hãy nghĩ cách rút ngắn thời gian tranh luận.

(5) Bạn bước đi nhẹ nhàng, thoải mái khi đến phòng họp thì tâm trạng sẽ nhẹ nhõm hơn rất nhiều.

(6) Bạn đến phòng họp sớm hơn thì tâm lý sẽ bớt lo lắng, căng thẳng.

(7) Bạn giữ tầm nhìn của mắt ngang bằng với đối phương thì áp lực về tinh thần sẽ giảm đi rất nhiều.

(8) Khi chọn địa điểm, bạn nên chọn nơi mình đã quen thuộc, nếu không ít nhất cũng phải chọn nơi hai bên đều chưa biết.

(9) Nếu gặp người khác khiến bạn e ngại thì khi đối thoại nên chủ động nhìn thẳng vào mắt đối phương.

(10) Sớm nói ra những vấn đề then chốt, cảm giác căng thẳng sẽ

được xoa dịu.

(11) Khi mất bình tĩnh trước đám đông, bạn hãy thẳng thắn thừa nhận với bản thân: "Sao mình có thể mất bình tĩnh thế này, thật chẳng ra làm sao!" Chỉ cần ý thức được điều đó, bạn sẽ không bị căng thẳng nữa.

(12) Khi bạn cảm thấy bị đối phương áp đảo, đừng ngại lấy ra một tờ giấy và viết lung tung lên đó. Cách này có hai tác dụng. Đối với bản thân, do viết lung tung tùy ý nên khi ngón tay hoạt động liên tục, cảm giác căng thẳng sẽ được xoa dịu. Tác dụng khác là, nó có thể gây nhiễu tâm lý đối phương, phân tán sự chú ý của họ.

(13) Trước khi phát biểu, bạn hãy nghĩ đến một số ưu điểm và thành tích của bản thân, lúc đó bạn sẽ thấy tự tin hơn.

(14) Hãy nói với bản thân: "Mình căng thẳng, bất an, đối phương cũng có cảm giác giống mình thôi." Như vậy, bạn sẽ thấy can đảm hơn.

(15) Hãy nói với bản thân: "Đối thủ cũng giống mình, chẳng qua cũng là một người bình thường." Như vậy, bạn sẽ không bị địa vị xã hội hay chức vụ của đối phương làm cho e ngại.

(16) Để tránh trong lúc phát biểu đột nhiên dừng lại, gây lúng túng, hồi hộp, trước đó bạn nên chuẩn bị một số tài liệu, sổ ghi chép... để có thể lật xem như không có chuyện gì xảy ra.

(17) Khi bạn vấp phải câu hỏi khó của đối phương, hãy lập tức hỏi lại đối phương bằng một câu hỏi khác có liên quan.

(18) Khi phát hiện bản thân nói sai, trong đầu bạn phải lập tức nghĩ đến những việc hoàn toàn không liên quan đến vấn đề này.

(19) Khi phát hiện bản thân quá căng thẳng, bạn cần làm cho mọi động tác chậm lại.

KHÔNG NÊN TÙY TIỆN TẶNG QUÀ

Tặng quà cũng là một nghệ thuật và có những quy tắc riêng. Tặng cho ai, tặng cái gì, tặng như thế nào là những điều rất tế nhị, tuyệt đối không được tặng một cách tùy tiện. Theo kinh nghiệm, ít nhất chúng ta nên chú ý những nguyên tắc sau đây.

1. Quà tặng phải có giá trị hợp lý

Thông thường, quà tặng quá nhỏ, ý nghĩa lại không lớn, rất dễ khiến người nhận hiểu lầm là họ không được tôn trọng, đặc biệt đối với những mối quan hệ không thực sự thân thiết. Nhưng nếu quà tặng quá quý giá, có thể khiến cho người được nhận có cảm giác nhận hối lộ, đặc biệt là đối với cấp trên, đồng nghiệp thì càng phải chú ý. Trừ một số người thích lợi dụng bạn ra, người khác sẽ dùng những lời lẽ nhẹ nhàng để từ chối, hoặc cho dù họ có nhận thì sau này họ sẽ nghĩ mọi cách để trả lễ.

Nếu bạn tặng quà như vậy chẳng phải là bạn đã ép buộc người khác phải tiêu tiền của họ hay sao? Nếu gia cảnh của người nhận quà không mấy dư dả, vô tình bạn đã làm khó cho họ. Nếu đối phương từ chối nhận, thì chẳng phải bạn đã bỏ một khoản tiền vô ích để mua quà hay sao? Do đó, việc chọn lựa quà tặng có giá trị lớn hay nhỏ ra sao tùy vào việc đối phương có vui vẻ nhận hay không, tốt nhất vẫn là làm sao để tiêu ít tiền mà làm được nhiều việc, mất nhiều tiền thì phải làm cho thật tốt.

2. Khoảng cách thời gian tặng quà phải hợp lý

Khoảng cách thời gian tặng quà cũng cần được chú trọng. Tặng quà liên tục trong thời gian ngắn hoặc cách quá lâu mới tặng đều không thích hợp. Những người tặng quà có thể dư dả tiền bạc, hoặc đang nóng lòng cần đến sự giúp đỡ, nên sẵn sàng chi tiền không tiếc tay để mua hết quà lớn quà bé. Họ cho rằng như thế là hào phóng, có thể chiếm được cảm tình của người khác. Nhưng thực ra lại không hẳn như vậy. Nếu người nhận quà thích lợi dụng người khác thì trước mặt bạn, họ có thể nói những lời tốt đẹp, nhưng lại nói xấu sau lưng bạn.

Những người đứng đắn, tuy không nói ra, nhưng trong lòng họ có thể vì nghi ngờ sự hào phóng và mục đích của bạn, mà không sẵn lòng tạo mối quan hệ thân thiết hơn. Ngoài ra, khi tặng quà, người ta tất nhiên sẽ phải đáp lại bạn, như vậy chẳng phải đã làm tăng thêm gánh nặng kinh tế cho họ. Thông thường, bạn nên chọn những ngày lễ tết, mừng thọ, sinh nhật, tân gia... để tặng quà là thích hợp nhất. Người tặng quà không phải suy nghĩ nhiều, còn người nhận quà cũng thấy thoải mái.

3. Tìm hiểu phong tục và những điều cấm kị

Trước khi tặng quà nên tìm hiểu địa vị, sở thích, tập quán dân tộc của người nhận quà, nhằm tránh những rắc rối không đáng có. Hơn nữa, khi tặng quà, nhất định phải suy nghĩ chu đáo, tránh những điều kiêng kị. Ví dụ, khi tặng quà trong đám cưới, người

Trung Quốc không tặng "Zhong" (đồng hồ), vì "Zhong" (đồng hồ) cùng âm với "Zhong" (kết thúc), khiến người ta liên tưởng đến việc không tốt lành. Tặng cho tín đồ Hồi giáo những trang sức có hoa văn trang trí mang hình ảnh những chú heo có thể bạn sẽ bị đuổi ra khỏi nhà; tặng hoa cúc cho người Ý, tặng hoa sen cho người Nhật, tặng hoa hồ đào cho người Pháp, đều gây ra sự phản cảm cho người nhận. Do vậy, hãy thận trọng khi tặng quà cho người khác.

4. Quà tặng phải có ý nghĩa

Quà tặng là vật truyền đi thông điệp về tình cảm. Bất kì một món quà nào cũng thể hiện tấm lòng của người tặng như đền đáp, chúc mừng, thương yêu, hoặc bày tỏ tình yêu... Cho nên, những quà tặng bạn chọn lựa phải phù hợp với tâm ý của bạn, và khiến cho người nhận quà cảm thấy điều đặc biệt và giá trị đích thực của món quà. Trên thực tế, quà tặng hợp lý, có ý nghĩa nhất là món quà được chọn theo sở thích của người nhận. Ví dụ, chúng ta tặng một bó hoa tươi cho người bạn đang nằm viện, nhất định sẽ khiến cho tâm trạng của người bệnh vui vẻ, làm tăng thêm lòng tin chiến thắng bệnh tật; gửi cho người bạn cũ một album ảnh về trường cũ, nhất định sẽ gợi cho người nhận những kí ức đẹp về một thời cắp sách tới trường; tặng những người bạn yêu thích văn học một bộ sách nổi tiếng, tất nhiên sẽ khiến họ thích thú; tặng cho người mình yêu một chiếc khăn quàng đẹp, cô ấy sẽ ngả vào vai bạn với ánh mắt chan chứa tình yêu...

Nói về chất lượng của quà tặng, giá trị của món quà không thể được đo bằng số tiền, mà chính ý nghĩa của món quà ấy mới thể hiện giá trị của nó. Do đó, khi lựa chọn quà tặng, bạn cần chú ý đến các yếu tố như tính tư tưởng, tính nghệ thuật, mức độ thú vị, giá trị kỉ niệm... của món quà.

KHÔNG ĐƯỢC CẬY TÀI KHINH NGƯỜI

Cho dù bạn có giỏi giang đến đâu thì bạn cũng không nên cậy tài khinh người. Những kẻ ỷ vào tài cán của mình mà cao ngạo, khinh thường người khác là kẻ không biết coi trọng tài năng của bản thân, và luôn làm cho mối quan hệ với người khác trở nên căng thẳng. Điều này không những mang lại nhiều bất lợi mà có thể gây tai họa cho bản thân.

Thời Tam Quốc, trong doanh trại của Tào Tháo có một người chủ bộ tên là Dương Tu. Người này giỏi giang, tài hoa, tư duy nhanh

nhạy, nhưng do cậy tài nên nhiều lần phạm vào điều cấm kị của Tào Tháo. Có một lần người ở trại Bắc tặng Tào Tháo một hộp bánh bơ, Tào Tháo viết lên hộp bánh ba chữ "nhất hợp tô", tức một hộp bánh bơ rồi để sang một bên. Dương Tu sau khi nhìn thấy, liền gọi mọi người tới chia nhau ăn và giải thích là "nhất nhân nhất hợp tô", có nghĩa là mỗi người một miếng bánh bơ. Tuy lời nói có lý, nhưng làm sao khiến Tào Tháo nguôi giận đây? Những việc tương tự còn tái diễn vài lần sau đó, Dương Tu hết lần này đến lần khác thường chứng tỏ mình thông minh trước mặt người khác. Cuối cùng, khi Dương Tu một lần nữa đoán được ý đồ muốn rút quân của Tào Tháo liền đem bàn tán khắp nơi, nên bị Tào Tháo xử chết vì tội "quấy rối lòng quân".

Tại sao Dương Tu phải chết? Nguyên nhân rất đơn giản, chính là vì anh ta "cậy tài khinh người", không hiểu tôn ti trật tự, không tôn trọng và bảo vệ cấp trên.

Cổ nhân có câu: "Cây vươn khỏi rừng, gió tất thổi gãy; vật nhô khỏi bờ, nước tất cuốn trôi; người khôn hơn người, tất bị đạp đổ." Làm người cần khiêm tốn, chân thành, không được cậy tài, càng phải tránh công cao lấn át người, danh lớn đe dọa người. Cấp dưới tài hoa xuất chúng thì càng cần cẩn trọng trong mối quan hệ với cấp trên, như cây càng lớn càng nên rủ ngọn xuống thấp, mới không bị gió thổi gãy. Những kẻ cậy tài khinh người rất khó hòa hợp với cấp trên nên khó có thể lập nên công trạng, cuối cùng rơi vào thế cô lập, không được đồng nghiệp ủng hộ. Cho nên, người có tài nhưng ít được trọng dụng thì khó có thể phát huy tài năng.

ĐỀ PHÒNG NGƯỜI KHÁC GIỞ TRÒ BỊP BỢM

Đàm phán là một hoạt động không thể thiếu trong cuộc sống thường nhật của chúng ta. Bạn đàm phán với cấp trên về việc tăng lương, khách thuê bàn bạc với chủ nhà về việc thuê phòng, một vài công ty thương thảo thành lập công ty liên doanh... Những cao thủ trên bàn đàm phán luôn biết cách sử dụng mưu lược để đạt được thỏa thuận có lợi cho mình.

Một công ty của Nhật tiến hành đàm phán hợp tác kĩ thuật với một công ty của Mỹ. Khi cuộc đàm phán mới bắt đầu, đại diện cấp cao phía Mỹ đưa ra một loạt các loại số liệu kĩ thuật, hạng mục đàm phán, các khoản chi phí... và thao thao bất tuyệt phát biểu ý kiến, hoàn toàn không quan tâm đến phản ứng của đối tác. Ngược lại, đại diện của Nhật Bản không nói lời nào, chăm chú lắng nghe và miệt mài ghi chép. Sau khi phía Mỹ một mình phát biểu liền

mấy tiếng đồng hồ, đến lúc cần lấy ý kiến của đối tác thì đại diện của Nhật làm ra vẻ bối rối rồi nói: "Chúng tôi chưa chuẩn bị tốt", "Chúng tôi chưa làm số liệu kĩ thuật". Vòng đàm phán đầu tiên kết thúc.

Mấy tháng sau, công ty Nhật lấy lý do đoàn đại diện đàm phán lần trước không làm tròn nhiệm vụ, nên đã thay đổi về mặt nhân sự và phái đoàn đại biểu khác đến Mỹ tham dự vòng đàm phán thứ hai. Lần đàm phán này, mọi thứ đều giống lần trước đó, phía Nhật tỏ ra chuẩn bị chưa tốt, sau cùng lấy lý do còn phải nghiên cứu thêm để kết thúc vòng đàm phán thứ hai. Công ty Nhật lại một lần nữa lặp lại kịch bản của lần đàm phán đầu tiên, điều này khiến cho lãnh đạo công ty của Mỹ cực kì tức giận, cho rằng công ty Nhật không có thành ý với dự án này, coi thường năng lực kĩ thuật của đối tác và sau cùng đưa ra thông điệp: Nếu nửa năm nữa, công ty Nhật vẫn như vậy thì hợp tác giữa công ty hai nước sẽ buộc phải hủy bỏ. Sau đó, phía Mỹ giải tán đoàn đàm phán, niêm phong toàn bộ tài liệu kĩ thuật, chờ đợi lần đàm phán cuối cùng sau đó nửa năm.

Nào ngờ chỉ vài ngày sau, phía Nhật cử một đoàn đại biểu gồm những nhân vật then chốt của hai lần đàm phán trước hợp thành đoàn đàm phán lớn bay sang Mỹ. Phía Mỹ kinh ngạc, vội vàng triệu tập các thành viên của đoàn đàm phán những lần trước. Lần đàm phán này, người Nhật tỏ ra hoàn toàn trái ngược với hai lần trước, họ mang đến một lượng lớn những số liệu đáng tin cậy, những sách lược tương đối chi tiết liên quan đến kĩ thuật, nhân lực, nguồn vốn... và đưa ra biên bản thỏa thuận hợp tác đã thảo sẵn cho đại diện phía Mỹ kí. Lần này đến lượt phía Mỹ bối rối, sau cùng đành miễn cưỡng kí vào. Đương nhiên, một vài điều khoản trong hợp đồng nghiêng về phía có lợi cho Nhật. Sau đó, đại diện của Mỹ chỉ biết tức giận chửi rủa, nói rằng, đây lại là một chiến thắng nữa của người Nhật sau trận chiến "Trân Châu Cảng".

Hiển nhiên, những người Nhật thông minh đã lợi dụng kế "mãn thiên quá hải" trong cuộc đàm phán để qua mặt Mỹ. Những lần đàm phán trước, người Nhật giả bộ chuẩn bị chưa đầy đủ, nhằm che giấu ý đồ của mình, trong khi thực chất là đang tìm hiểu kế hoạch của phía Mỹ. Đến khi đã nắm rõ được tình hình, họ liền lập ra phương án tỉ mỉ, sau cùng nhân lúc phía Mỹ buông lỏng cảnh giác, người Nhật bất ngờ xuất kích và giành được thắng lợi sau cùng của cuộc đàm phán.

GIAO TIẾP KHÔNG CHỈ DỰA VÀO LỜI NÓI

Có rất nhiều người hiểu sai rằng, trong giao tiếp nhất định phải dùng lời nói, thực ra đây là một quan niệm sai lầm. Chúng ta có thể dùng chữ viết, dùng cơ thể, dùng ánh mắt, dùng nụ cười và hiệu quả nhất là dùng phương thức lắng nghe để giao tiếp. Đương nhiên, phải xem từng tình huống để lựa chọn cách thức giao tiếp phù hợp. Các nhà lãnh đạo cần thận trọng với vấn đề này.

Có một thanh niên đến gặp nhà triết học lớn Socrates và bày tỏ mong muốn được học cách diễn thuyết.

Người thanh niên mới gặp Socrates, liền thao thao bất tuyệt giới thiệu lý tưởng và hoài bão của mình. Đợi anh ta nói xong, Socrates mới lên tiếng: "Muốn ta dạy anh cách diễn thuyết cũng được, nhưng phải thu học phí gấp hai lần."

Chàng thanh niên nghe xong, cảm thấy rất lạ hỏi: "Tại sao lại thu gấp đôi tiền học phí ạ?"

"Ồ!" Socrates nhìn chàng thanh niên rồi trả lời: "Bởi vì tôi phải dạy anh hai môn, môn thứ nhất là dạy anh phải nói như thế nào, môn thứ hai là dạy anh phải biết im lặng khi nào."

Từng có sinh viên hỏi giáo sư Charles Herbrain của Đại học Harvard: "Tại sao nhà trường không dạy môn nói chuyện? Em muốn học nghệ thuật nói chuyện, có cách nào hay không ạ?"

Giáo sư lập tức trả lời: "Đương nhiên là có! Em chỉ cần tĩnh tâm lại, thầy sẽ nói cho em."

Người sinh viên gật đầu. Nhưng đợi một lúc lâu mà Herbrain không nói gì.

Sinh viên đó không nhẫn nại được lâu hơn nữa, bèn nói: "Thưa giáo sư, em đang nghe đây."

Nghe được câu nói này, giáo sư Herbrain vui mừng nói: "Em xem, chẳng phải em đã học được nghệ thuật nói chuyện rồi đó sao?"

Những người độc tài, chuyên quyền chỉ chú ý đến cách bày tỏ ý kiến, mà không hiểu được nghệ thuật lắng nghe. Mẫu người này chúng ta thường gặp trong cuộc sống; họ nói chuyện một lát rồi im lặng, dường như đang muốn lắng nghe ý kiến của người khác, nhưng giả sử người khác muốn chen vào thì họ lại nói tiếp. Hóa ra, họ dừng lại chỉ vì đang nghĩ xem câu tiếp theo sẽ nói gì.

"Lắng nghe" là đỉnh cao của giao tiếp. Lắng nghe thật sự không

chỉ cần dùng tai, mà còn dùng cả trái tim để nghe, nắm rõ ý tứ đối phương biểu đạt và thông qua phân tích khách quan của bộ não, mới tiến hành đánh giá. Sau khi đưa ra kết luận thì mới vận dụng kĩ xảo nói chuyện để biểu đạt thỏa đáng suy nghĩ của mình. Tỷ lệ thành công của cách giao tiếp này rất cao.

Nhạc sỹ nổi tiếng thế giới Liszt khi lưu diễn tại Nga đã nhận lời mời của Sa Hoàng đến điện Kremlin biểu diễn.

Không ngờ, trong buổi biểu diễn, Sa Hoàng ngạo mạn nằm dài trên sô pha và không ngừng nói chuyện với những người bên cạnh. Liszt vô cùng tức giận, không còn tâm trạng để biểu diễn nữa. Ông đưa mắt nhìn Sa Hoàng nhưng Sa Hoàng không để tâm đến mà vẫn tiếp tục nói chuyện.

Tuy Liszt rất phẫn nộ nhưng trên gương mặt vẫn giữ được vẻ ôn hòa. Ông không nói lời nào, lặng lẽ đậy nắp hộp đàn lại, kết thúc buổi biểu diễn.

Sa Hoàng cảm thấy rất bất ngờ, liền sai người hầu đi hỏi nhạc sỹ tại sao không biểu diễn nữa.

Liszt cố ý cao giọng nhưng vẫn giữ vẻ lịch sự, ôn hòa, lễ phép trả lời: "Ồ, không có gì, chỉ có điều mọi người đều đang nghe bệ hạ nói, thần cũng nên yên lặng, không nên làm phiền bệ hạ nói chuyện."

Sa Hoàng nghe thấy vậy thì lúng túng cười gượng, lập tức dừng nói chuyện. Đợi đến khi khán phòng yên tĩnh trở lại, Liszt mới mở nắp hộp đàn, tiếp tục biểu diễn.

KHÔNG ĐỂ TÌNH CẢM LẤN ÁT LÝ TRÍ

Đôi khi, cấp dưới phạm phải sai lầm nghiêm trọng, người lãnh đạo buộc phải dùng đến các hình thức xử phạt. Đương nhiên trường hợp đáng phạt thì bạn không nên do dự, không nên suy nghĩ quá nhiều đến tình cảm. Thời gian càng dài khiến bạn và người nhận hình phạt càng ngày càng khó chịu, cũng dễ khiến người khác hiểu lầm bạn xử phạt không công bằng.

Xử phạt, thường đi liền với việc chỉ ra cách thức sửa chữa. Giả sử, mục đích xử phạt của bạn chỉ để đề phòng chuyện đó tái diễn trong tương lai, thì không cần xử phạt quá nghiêm khắc.

Ý nghĩa quan trọng của xử phạt không chỉ đơn thuần là xử phạt,

mà là đạt được mục đích.

Washington từng nói: "Để người khác phục tùng theo mệnh lệnh của bạn không phải việc một sớm một chiều là có thể thành công, thậm chí là thời gian một tháng hay một năm cũng chưa đủ." Washington hiểu rõ, việc xây dựng một tập thể có kỉ luật cao là công việc cực kì gian khổ và cần rất nhiều thời gian mới có thể làm được.

Nhưng còn một việc khác ông chưa nói đến, đó là khi kỉ luật của một tập thể đã lỏng lẻo thì muốn xây dựng lại còn khó khăn gấp mấy chục lần so với việc xây mới. Đây chính là nguyên nhân vì sao một số tướng lĩnh và lãnh đạo bị thuyên chuyển công tác. Bởi vì người lãnh đạo cũ không thể duy trì kỉ luật tiêu chuẩn cao của tập thể, nên chỉ có thay người lãnh đạo khác mới có thể xoay chuyển cục diện.

Giả sử kỉ luật trong công ty của bạn đang xuống dốc, bạn nên làm thế nào? Trước tiên, bạn nên xây dựng cho mình một chế độ kỉ luật cao. Bạn không thể yêu cầu cấp dưới duy trì tiêu chuẩn kỉ luật cao, trong khi chính bản thân bạn lại làm không được.

Bước thứ hai, khoanh vùng phạm vi nhất định để dồn toàn lực chỉnh đốn mảng này trước.

Ví dụ, thời gian nghỉ ăn trưa hàng ngày của công ty quy định là một tiếng đồng hồ. Nhiều năm nay mọi người không tuân thủ giờ giấc quy định, có người thậm chí gần hai tiếng sau còn chưa quay về phòng làm việc.

Giả sử bạn là lãnh đạo mới nhậm chức, bạn có thể đồng thời tiến hành nhiều phương án cải tổ, còn nếu không phải như vậy, bạn sẽ không thể làm được nhiều việc cùng một lúc, trước tiên chỉ có thể tập trung giải quyết một vấn đề.

Bạn nên liệt kê toàn bộ lý do tại sao không thể chấp nhận hiện trạng này. Ví dụ: đó là lừa dối công ty, không tôn trọng nghề nghiệp, hình ảnh của tập thể bị xấu đi, là gương xấu cho những nhân viên làm việc theo giờ và những nhân viên trẻ...

Sau đó, bạn nên hạ quyết tâm xử phạt những người không tuân thủ quy định của công ty. Có thể dùng hình thức như trừ lương hay làm kiểm điểm..., nếu cần thiết cũng nên dùng cả hình thức đuổi việc. Điều này hoàn toàn tùy thuộc vào quyết định của bạn, nhưng cần chú ý phải tuyệt đối công bằng hợp lý.

Đồng thời, bạn cũng nên cân nhắc toàn bộ tình hình. Mọi người đều kéo dài thời gian ăn trưa là do có nguyên nhân nào hay không? Cần xử lý như thế nào? Bạn suy nghĩ đã hoàn toàn chu đáo hay chưa?

Sau khi mọi việc đã được chuẩn bị kĩ lưỡng, bạn có thể tập trung toàn thể nhân viên, nói với họ về vấn đề và biện pháp giải quyết. Bạn cũng nên chuẩn bị tâm lý trả lời bất kì câu hỏi nào được đưa ra. Trước tiên, bạn phải hiểu rõ vấn đề mình cần nói là gì thì cấp dưới mới chia sẻ và ủng hộ bạn. Trên thực tế, khi bạn làm như vậy, những người thường ngày tuân thủ quy định chắc chắn sẽ rất vui mừng. Họ sẽ cảm thấy rằng, bao nhiêu năm nay có rất nhiều người kéo dài thời gian nghỉ trưa, hay nói cách khác, nó không khác gì việc bóc lột thời gian của những người tuân thủ quy định, làm tăng thêm gánh nặng công việc cho những người khác.

Khi bạn giải quyết xong vấn đề này, hãy tiếp tục giải quyết vấn đề khác. Làm như vậy mọi việc sẽ diễn ra thuận lợi hơn rất nhiều. Đương nhiên, bạn hi vọng có thể thay đổi tình hình một cách nhanh chóng, nhưng phải có cách suy nghĩ đúng đắn. Tuy nhiên, nếu tình trạng kỉ luật đã buông lỏng trong thời gian dài mà bạn làm quá vội vàng thì sẽ gây ra nhiều oán trách của nhân viên, chính điều này sẽ ảnh hưởng đến việc cải cách của bạn, dẫn đến nảy sinh nhiều vấn đề khác. Nhưng hãy nhớ, dù bạn muốn thay đổi bất kì điều gì đi nữa thì cũng nên kiên trì làm đến cùng và đi đúng hướng ngay từ khi bắt đầu.

Chương VIII

Đồng nghiệp - Chân thành đổi lấy chân thành

** Khi làm lãnh đạo, bạn cần phải cư xử chân thành với người khác. Để nhận được sự giúp đỡ từ họ, trước hết bạn cần trải lòng với họ.*

** Người lãnh đạo thông minh phải biết kết hợp năng lực của bản thân với sự trợ giúp của đồng nghiệp.*

** Một người lãnh đạo sáng suốt nên hiểu làm cách nào để làm giảm xung đột giữa các đồng nghiệp xuống mức thấp nhất và học cách hướng sự cạnh tranh về phía có lợi cho mình.*

** Khéo léo bảo vệ điểm yếu hay giấu kín những bí mật khó nói giúp đồng nghiệp, bạn sẽ nhận được sự cảm kích của họ, đồng thời đó cũng là cách tốt để giữ lối thoát cho mình.*

BỐN QUY TẮC CƯ XỬ VỚI ĐỒNG NGHIỆP

1. Không được phân biệt đối xử

Ở văn phòng, đôi khi bạn có thể gặp những tình huống như sau: các đồng nghiệp nam thích gọi tên một số đồng nghiệp nữ theo cách thân mật, nhưng đối với các nữ đồng nghiệp khác lại xưng hô rất mực thước. Dù nói ra hay không, các đồng nghiệp nữ nhạy cảm cũng có thể phân biệt được sự khác nhau đó. Cách cư xử này có thể dẫn đến những phiền phức không đáng có.

Do đó, bạn phải lưu tâm đến những điều tế nhị nhất xung quanh mình, đặc biệt với nữ giới càng phải cẩn trọng hơn trong lời nói và hành động. Một vài lời nói chỉ có thể dùng với nam giới, không

được dùng với nữ giới, nếu không rất dễ làm tổn thương đối phương.

Nhưng cũng có lúc vì công việc, lãnh đạo nam không thể không trách mắng cấp dưới nữ của mình. Gặp phải tình huống này, các lãnh đạo nam chỉ cần thông báo cho đối phương kết quả, sau cùng nhắc nhở họ: "Lần sau cần chú ý nhiều hơn nhé!". Lúc này cô ấy có thể khóc, nhưng bạn cần vờ không nhìn thấy, không nhất thiết phải an ủi cô ấy.

Có thể nói, làm việc cùng đồng nghiệp nữ khá rắc rối, nhưng nếu bạn chú ý đến phép lịch sự, thì chắc chắn mọi chuyện đều ổn thỏa. Nam giới khi ở nơi công sở mà không biết nghĩ cho các đồng nghiệp nữ thì họ cũng sẽ không biết nghĩ cho người nhà, cũng không thể xử lý thỏa đáng những mối bất hòa trong gia đình; ngược lại những người giỏi trong quan hệ giao tiếp với các đồng nghiệp khác ở công ty thì khi gặp những vấn đề cá nhân cũng sẽ biết cách giải quyết.

Đối với nữ giới cũng vậy. Trong con mắt của phái nữ, có lúc bạn sẽ cảm thấy nam giới quá chậm chạp hoặc trì trệ, nhưng bạn cũng chỉ nên mắt nhắm mắt mở để tránh nảy sinh những mối bất hòa không cần thiết. Để bản thân không phải hối hận vì những phát ngôn không thích đáng, bạn nên quan sát tính cách và cảm giác của những người xung quanh nhiều hơn.

2. Tránh hỏi chuyện riêng của người khác

Trong cuộc trò chuyện, nếu bạn đặt những câu hỏi như "Nhận được bao nhiêu tiền thưởng?" hay "Bị người yêu từ chối rồi phải không?", thì dù chỉ có hai người nói chuyện cũng là động chạm đến việc riêng tư của người khác.

Bạn bè khi nói ra những tâm sự trong lòng về đời sống cá nhân có thể làm tăng sự thân thiết của hai bên, nhưng nói ra ở công ty rất dễ hình thành những tin đồn nhảm. Do đó, nếu muốn giữ gìn mối quan hệ tốt đẹp với đồng nghiệp, bạn không nên tùy tiện đề cập đến những chuyện riêng tư của người khác ở chốn công sở.

3. Khi dùng cơm cùng đồng nghiệp, ai trả tiền người nấy

Sau khi tan ca, đồng nghiệp cùng nhau đi ăn uống là việc hết sức bình thường. Lúc này, mọi người tốt nhất nên ai trả tiền của người nấy.

"Lần trước tôi mời mấy bữa, lần này anh ta mời lại tôi có một bữa.

Như thế chẳng phải tôi bị lỗ hay sao?" Cho dù là bạn bè thân thiết cũng khó tránh khỏi bất mãn.

Chỉ cần có chút bất mãn, thì tất có khả năng dẫn đến những mối bất hòa lớn hơn.

Là đồng nghiệp, tốt nhất nên giữ thói quen ai thanh toán của người đó, hơn nữa nên nghiêm túc duy trì nguyên tắc này. Chỉ có như vậy mới có thể giữ được mối quan hệ tốt đẹp với đồng nghiệp.

Bất luận là nhân viên hay ông chủ, đều nên lấy phương châm "không ăn không của người" làm điều răn. Do yêu cầu của công việc, có những tình huống có thể dùng tiền của công ty thanh toán. Nhưng có một số người thích vin vào đủ các lý do, lợi dụng chi phí tiếp khách của công ty để ăn uống linh đình. Hoặc họ gọi mời đối tác đi ăn nhưng lại do đối phương trả tiền.

Loại người này xem ra khá ti tiện. Nếu bạn cũng là người thích lợi dụng người khác, thì sớm muộn gì cũng lãnh hậu quả.

"Trên đời không có bữa trưa nào miễn phí", người khác mời bạn đi ăn chẳng qua cũng là có việc cần nhờ. Một khi bạn nhận lời thì cũng đồng nghĩa với việc bạn bị đối phương thao túng. Nếu bạn thường xuyên lợi dụng tiền của công ty để mời khách, thì bạn phải có thành tích tốt, nếu không công ty nhất định sẽ truy cứu.

Nếu bạn muốn được thưởng thức một bữa ra trò thì không còn cách nào khác là phải tự bỏ tiền túi ra. Khi bạn cùng đồng nghiệp ra ngoài ăn uống, hãy tuân thủ nghiêm khắc quy tắc người nào trả tiền của người đó, như thế bữa tiệc đầy cao lương mĩ vị mới thực sự dành cho bạn.

4. Làm nhiều hơn

Có người nói rằng: "Những việc pha trà, rót nước tuyệt đối tôi không làm." Nhưng nếu điều đó là quy định, hoặc cách điều hòa trong công việc, thì anh ta có thể không làm được sao? Cho dù là nam hay nữ, những người càng giỏi làm việc thì càng phải giỏi xã giao. Để tạo ra một môi trường làm việc thoải mái, những công việc đơn giản như pha trà, rót nước hay làm vệ sinh trong phòng cũng là nhân tố thúc đẩy công việc vận hành trơn tru hơn.

ĐỐI XỬ CHÂN THÀNH VỚI NGƯỜI KHÁC

Là lãnh đạo, bạn không thể lừa dối hoặc khiến đồng nghiệp chịu

thua thiệt. Điều cần làm là cho đối phương biết toàn bộ tình hình và suy nghĩ của bạn, thẳng thắn bộc lộ tâm tư của mình. Khi làm lãnh đạo, bạn cần phải cư xử ngay thẳng. Để nhận được sự giúp đỡ từ người khác, trước hết bạn cần trải lòng mình. Khi đang cần sự trợ giúp từ người khác, cho dù bạn chỉ che giấu một việc làm bất kì nào đó, cũng có thể khiến đối phương đang có ý định giúp đỡ bạn phải suy xét lại. Chỉ khi nào bạn giãi bày tất cả thì họ mới có thể toàn tâm toàn ý và thật lòng giúp đỡ bạn. Nhưng việc đối đãi thẳng thắn luôn cần sự dũng cảm và không phải ai trong bất kì hoàn cảnh nào cũng có thể làm được.

Hầu như mọi vấn đề trong quan hệ giao tiếp đều bắt nguồn từ nhận thức không rõ ràng về vai trò và mục tiêu của hai bên, thậm chí có thể dẫn đến xung đột. Nên cho dù là bàn giao công việc ở văn phòng hoặc phân công việc nhà cho con cái, mọi việc càng rõ ràng càng tốt để tránh gây ra sự nhầm lẫn, thất vọng và hiềm nghi.

Đối xử chân thành đôi khi cần sự dũng cảm. Nếu bạn trốn chạy vấn đề với hi vọng "thuyền đến đầu cầu ắt sẽ thẳng", thì có thể bạn có cảm giác ung dung thoải mái, nhưng nếu nhìn xa hơn, thì thận trọng ngay từ đầu còn hơn để đến khi xảy ra sự việc thì đã muộn.

HỌC CÁCH HỢP TÁC VỚI ĐỒNG NGHIỆP

Tuy nói rằng, trên thế giới này không có sự tồn tại của một người nào đó, chúng ta vẫn có thể sống tốt, nhưng không thể phủ nhận được việc đánh mất hoặc không có sự giúp đỡ hay hợp tác của họ có thể khiến chất lượng cuộc sống của chúng ta giảm sút. Vì thế ông cha ta xưa mới có câu: "Một cây làm chẳng nên non, ba cây chụm lại lên hòn núi cao".

Trong thời đại ngày nay, quan hệ giữa người với người ngày càng trở nên lạnh nhạt hơn. Những người lãnh đạo ngồi trên cùng một tầng có khi cả năm không chào hỏi nhau lấy một câu, đồng nghiệp cả ngày làm việc cùng nhau cũng chỉ hỏi được một câu như: "Chào anh, đang online đấy à?"

Trong bệnh án của bệnh viện bắt đầu xuất hiện những chứng bệnh như "hội chứng nhà cao tầng", "chứng tự kỉ". Tôi không biết trong đơn thuốc có kê những gì, nhưng tôi đoán đó đều là những loại thuốc trị liệu các bệnh tâm thần nhập khẩu từ nước ngoài. Bạn nói xem vì sao chúng ta phải khổ sở như vậy? Trong cuộc

sống có những người nghĩ rằng đơn thương độc mã mới là dũng cảm, cầu mong người khác giúp đỡ là yếu đuối, để vượt qua người khác phải bất chấp thủ đoạn…

Tôi nói những lời này tuyệt đối không hề có ý phê phán ý thức độc lập, bởi vì suy cho cùng, chúng ta vẫn phải dựa vào chính mình trong những việc quan trọng.

Ví dụ khi tìm việc, nếu bạn không có năng lực, thì rất khó nhờ cậy người khác giúp đỡ. Hay trong chuyện làm ăn, anh em ruột thịt còn phải tính toán rõ ràng với nhau, trong khi bạn chỉ dựa vào bạn bè, bản thân không có thành tích gì thì cũng rất khó thành công. Nhưng trong cuộc sống có rất nhiều việc diễn ra hết sức tình cờ, bạn không đoán trước được vào một ngày nào đó ai sẽ giúp bạn. Thế giới ngày nay được chúng ta coi là thời đại của thông tin, có bạn bè sẽ có nhiều kênh thông tin, trong khi mạng internet cũng không thể cung cấp mọi thông tin cho bạn, huống hồ những thứ nó cung cấp chưa chắc đã có ích. Nhưng người mà bạn chưa từng nghĩ rằng sẽ giúp bạn lại hỗ trợ bạn được việc lớn. Bạn có thể nói đây là điều trùng hợp không?

Cho nên, nhà lãnh đạo thông minh là người giỏi kết hợp giữa năng lực của bản thân và sự trợ giúp của đồng nghiệp: Một mặt, họ có bản lĩnh hơn người, mặt khác lại am hiểu sâu sắc tầm quan trọng của việc hợp tác, lĩnh vực nào cũng có bạn bè, bản thân lại được người khác tôn trọng, uy tín lãnh đạo sẽ dần được hình thành và không ngừng nâng lên. Đoàn kết có thể mang lại cho bạn sức mạnh. Bạn có thể coi đó là viên gạch đặt nền móng cho thành công sau này của mình.

Tự đặt mình vào hoàn cảnh lo lắng, căng thẳng, thì cho dù bạn có là người thép cũng khó có thể sống một cách khỏe mạnh được. Trên thế giới này, bất kì loại sắt từ nào cũng có hai cực, hoặc đẩy nhau hoặc hút nhau. Bạn hãy biến mình thành cục nam châm để thu hút mọi người đến với mình.

HOẠN NẠN MỚI BIẾT CHÂN TÌNH

Trong cuộc sống, ai cũng có thể gặp phải những tình huống không mong muốn. Ví dụ, tai nạn lao động, bệnh tật, tự sát, thất nghiệp, ly hôn, trộm cắp… Những việc phát sinh ngoài ý muốn đều là cú sốc nặng nề đối với bản thân người bị hại và những người thân của họ.

Trên phương diện tâm lý, họ có thể phải trải qua một loạt biến cố

bất ngờ, từ đó ảnh hưởng đến cuộc sống. Những triệu chứng tâm lý như lo âu, phiền não, cảm giác không có sự giúp đỡ, hết cách xoay sở... sẽ dần dần xuất hiện. Thậm chí họ có thể gục ngã, không gượng dậy được, hoặc rơi vào vòng xoáy của tình cảm không thể tự thoát ra được.

Lúc này, với tư cách là đồng nghiệp, chúng ta đều muốn giúp đỡ họ. Trên phương diện quan hệ xã hội, đây là một phần rất quan trọng trong mối quan hệ giữa con người với con người. Nhưng không ít người vì thiếu hiểu biết lại không có hành động gì. Họ không biết nên nói gì với một bệnh nhân sắp từ giã cõi đời, nên nói gì với thân nhân của người đã mất. Khi gia đình đồng nghiệp gặp phải hỏa hoạn, tài sản của họ đều bị thiêu trụi, bạn nên an ủi họ như thế nào? Khi đồng nghiệp của bạn gọi điện thoại nói anh ta muốn tự sát, bạn nên xử sự ra sao?...

Trong cuộc sống, trước khi muốn giúp đỡ một ai đó, bạn hãy tìm hiểu trạng thái tâm lý, đặt mình vào vị trí của họ để suy nghĩ, sau đó giúp đỡ họ. Nếu không, sự giúp đỡ của chúng ta có thể mang đến kết quả ngược lại, khiến cho đương sự càng thêm đau khổ.

Làm thế nào để giúp đỡ những đồng nghiệp gặp chuyện đau ốm, mất mát người thân hoặc đánh mất niềm tin vào cuộc sống?

Đầu tiên, chúng ta nên tìm hiểu họ cần sự giúp đỡ của chúng ta ở mức độ nào. Nếu là những đồng nghiệp thân thiết, khi họ thực sự cần đến sự quan tâm, thì chúng ta phải đích thân đến giúp đỡ, chứ không chỉ là một cuộc điện thoại an ủi. Nếu không phải là đồng nghiệp thân thiết thì một cuộc điện thoại ngắn hoặc một lá thư thăm hỏi là đủ. Cái hay của tin nhắn là người nhận có thể đọc lại nhiều lần, có lúc nó mang lại cho họ niềm an ủi mà chính họ cũng không ngờ tới.

Tiếp theo, chúng ta cần tìm hiểu xem nên giúp đỡ họ ở mức độ nào. Lập tức đi gặp họ, gọi điện an ủi, hoặc viết thư thăm hỏi, đều là do chúng ta quyết định. Ngoài mức độ thân sơ đã nói ở trên, chúng ta còn cần có khả năng trong một vài lĩnh vực. Đối với những đồng nghiệp bị mất cân bằng nghiêm trọng về mặt tâm lý, nếu chỉ có sự đồng cảm e rằng chưa đủ. Hãy cẩn thận tránh gây thêm tổn thương cho họ.

Kiến thức về tâm lý lúc này khá cần thiết. Do đó, tốt nhất chúng ta nên đọc những cuốn sách tâm lý, có hiểu biết khái quát về tâm lý của người đang đau ốm, người bị hại hoặc những người mất đi người thân, như vậy mới có thể đưa ra những sự an ủi và giúp đỡ

một cách thỏa đáng.

Nghiên cứu tâm lý học chỉ rõ rằng, khi gặp tai nạn, con người thường có những phản ứng tâm lý như sau:

- Phủ định. "Tôi không thể tin vào điều đó". Đây là điều họ thường nói, đặc biệt khi đột ngột mất đi người thân.

- Căm phẫn. "Tại sao chuyện này lại xảy ra với tôi chứ?"

- Bất lực. "Tôi không biết nên làm như thế nào?"

- Áy náy. "Nếu... thì..." là mô hình tư duy của con người. Họ thường tự trách mình, quy hết trách nhiệm về mình.

- Kìm nén. "Tôi ước gì mình chết quách đi". Đồng nghiệp khi bị mất đi người thân có lúc cũng nghĩ như vậy.

Đối với những loại hình tâm lý khác nhau, chúng ta không thể áp dụng cùng một phương pháp để xử lý.

Dưới đây là một số phương thức xử lý các mối quan hệ đặc thù này.

(1) Lắng nghe lời nói của đối phương bằng sự đồng cảm. Lắng nghe là một phương pháp tốt để an ủi người khác, nhưng chúng ta lại hay coi nhẹ điều này. Chúng ta thường cho rằng, thăm nom người bệnh, an ủi thân nhân người mất là trách nhiệm không thể thoái thác. Đây là nhận thức sai lầm. Tạo cơ hội cho đối phương nói ra cảm giác của mình có thể giúp giải tỏa những đau buồn trong lòng họ.

(2) Nói cho đối phương biết trải nghiệm và kinh nghiệm của bản thân mình. Chúng ta thường nói: "Tôi biết bạn nghĩ gì!" mà không nói cho họ biết chúng ta thực sự nghĩ gì. Lúc này, nếu bạn từng trải qua biến cố giống đối phương, việc nói ra cảm nhận của mình sẽ khiến đối phương tin cậy bạn, từ đó giúp họ hiểu được trạng thái tâm lý của mình. Một người tôi quen biết, khi có mặt trong lễ truy điệu của một đồng nghiệp, đã ôm lấy con trai của người đồng nghiệp kia khóc nức nở. Sau đó, có người hỏi anh ta tại sao lại khóc như vậy. Anh ấy trả lời: "Bởi vì lúc đó tôi nghĩ đến cảnh cha tôi mất."

LOẠI BỎ TRỞ NGẠI TÂM LÝ

Một nhà lãnh đạo sáng suốt nên hiểu làm cách nào để giảm xung đột giữa đồng nghiệp xuống mức thấp nhất, và học cách hướng cạnh tranh về phía có lợi cho mình. Người lãnh đạo của họ phải hợp tác tốt đẹp với họ và xử lý tốt mối quan hệ giữa đồng nghiệp.

Xử lý tốt mối quan hệ theo chiều ngang giữa các đồng nghiệp sẽ giúp cho việc điều chỉnh nhịp nhàng hơn mối quan hệ theo chiều dọc giữa cấp trên và cấp dưới, khiến bộ máy quản lý thêm hoàn thiện và lý tưởng, đồng thời giúp cho nhà lãnh đạo tạo lập nên một môi trường quan hệ tốt đẹp, khiến bản thân ngày càng trưởng thành. Do đó, những nhà lãnh đạo trẻ quyết không được lơ là trong việc điều chỉnh hài hòa mối quan hệ giữa các đồng nghiệp.

Thực ra, điều hòa mối quan hệ giữa các đồng nghiệp và các mối quan hệ xã hội khác đều tuân theo một quy luật nhất định, cũng tương tự như quan hệ cấp trên, cấp dưới. Những nhà lãnh đạo đang nuôi chí lớn cần chú ý một vài yếu tố sau đây: Đối xử chân thành, giúp đỡ nhiệt tình, cố gắng loại bỏ "trở ngại tâm lý" kiểu cảnh giác "cạnh tranh" với đồng nghiệp, xây dựng vững chắc quan hệ "hợp tác hữu hảo".

Giữa đồng nghiệp luôn tồn tại hai sợi dây liên lạc song song, vừa là "bạn hợp tác" tự nhiên, vừa là "đối thủ cạnh tranh" tiềm tàng. Do xuất hiện trạng thái tâm lý, nên trong thế giới nội tâm của họ sẽ nảy sinh tâm lý phức tạp, vừa mong muốn hợp tác lại vừa cảnh giác, cạnh tranh. Đối mặt với loại tâm lý phức tạp này, nhà lãnh đạo sáng suốt nên cố gắng nghĩ cách ngăn chặn việc nảy sinh tâm lý cảnh giác cạnh tranh, từng bước xây dựng mối quan hệ có sự tín nhiệm và ủng hộ lẫn nhau. Ở phương diện này, làm thế nào để khéo léo loại bỏ tâm lý cảnh giác cạnh tranh của đồng nghiệp trở thành điểm mấu chốt trong việc điều hòa mối quan hệ với đồng nghiệp.

Trong những tình huống thông thường, loại bỏ trở ngại tâm lý chủ yếu không phải dựa vào sự bày tỏ của ngôn ngữ mà là dựa vào "biểu hiện" của hành vi. Nhà lãnh đạo nên thông qua công việc để khiến đối phương tin tưởng:

(1) Tích cực làm tốt công việc thuộc chức trách của mình, chủ yếu xuất phát từ trách nhiệm trong công việc, tuyệt đối không "động chạm" đến những ý nghĩ mờ ám, tư lợi của đồng nghiệp.

(2) Mỗi khi bản thân đạt được thành tích, nên xem đó là kết quả từ sự phối hợp mật thiết, nỗ lực của các đồng nghiệp, tuyệt đối

không nên lấy điều đó để khoe khoang sự "tài giỏi" với người khác.

(3) Đối với những thành tích đồng nghiệp có được, hãy xem đó là niềm vui thực sự, giống như khi bản thân có được thành tích.

Với tấm lòng và tư tưởng cao thượng này, người lãnh đạo nên nỗ lực thực hiện năm điều sau đây.

1. Tôn trọng và ủng hộ lẫn nhau

Đồng nghiệp trong cùng một cơ quan thường bị chồng chéo trong công việc nên giữa đồng nghiệp cần tôn trọng và ủng hộ lẫn nhau. Đó là tiêu chí của sự tôn trọng. Chỉ có ủng hộ nhau mới có thể phối hợp với nhau. Đối với những công việc cần phối hợp xử lý, nên cố gắng hết sức để giải quyết bằng thương lượng, không nên tự ý giải quyết theo ý kiến cá nhân, nếu không sẽ ảnh hưởng đến quan hệ với đồng nghiệp và khiến cấp dưới khó xử, gây khó khăn trong công việc, thậm chí có thể gây tổn thất không đáng có.

2. Phân rõ chức trách, hiểu rõ chừng mực

Giữa đồng nghiệp với nhau nên phân rõ chức trách, nắm rõ chừng mực, không tranh giành quyền lợi, không đùn đẩy trách nhiệm. Những việc thuộc về trách nhiệm của người khác tuyệt đối không can dự; thuộc về trách nhiệm của mình, tuyệt đối không đùn đẩy. Đặc biệt là hành vi việc dễ thì giành về mình, việc khó thì đẩy cho người khác là nhân tố hàng đầu phá hoại sự hợp tác giữa đồng nghiệp; do đó phải kiên quyết phòng ngừa và khắc phục.

3. Nghiêm khắc với bản thân, khoan dung với người khác

Khi lãnh đạo tự "nhận thức" về bản thân, nên bớt nhìn vào điểm mạnh của mình, mà thay vào đó hãy để ý nhiều hơn vào những điểm còn hạn chế, không nên vì có được chút thành tích mà quên đi tất cả, tự cao tự đại. Ngược lại, đối với đồng nghiệp nên quan tâm nhiều đến ưu điểm thay vì để ý đến khuyết điểm của họ, đặc biệt không được tùy tiện bàn luận về công việc do đồng nghiệp đảm nhiệm trong những hoàn cảnh không thích hợp. Không chỉ bản thân người lãnh đạo phải làm được điều này, hơn nữa cũng nên hướng dẫn cấp dưới thực hiện theo. Chỉ có như vậy mới có thể tạo nên môi trường làm việc có sự tín nhiệm, hữu hảo.

4. Thuyết phục bằng lý lẽ

Giữa đồng nghiệp khó tránh khỏi việc nảy sinh những xích mích và mâu thuẫn trong công việc. Khi giải quyết mâu thuẫn, nhà

lãnh đạo nên tuân theo nguyên tắc: lấy đại cục làm trọng, bảo vệ sự đoàn kết tốt đẹp, cần có thái độ không chấp nhặt đối với những "việc nhỏ nhặt".

Cho dù gặp phải những "việc lớn", cũng cần nghiên cứu cách thức giải quyết, cố gắng giữ bình tĩnh, ôn hòa, thuyết phục bằng lý lẽ. Làm được như vậy, vấn đề vừa được giải quyết một cách thỏa đáng, vừa không gây mất hòa khí giữa các đồng nghiệp, có thể xây dựng quan hệ đoàn kết, vững chắc hơn trên một nền tảng mới.

5. Thường xuyên trao đổi thông tin

Quan hệ đồng nghiệp là một phần quan trọng trong toàn thể bộ máy quản lý, có liên hệ mật thiết trong công việc. Duy trì thường xuyên trao đổi tin tức, kịp thời thông báo tình hình, mới có thể tiến hành hợp tác hiệu quả. Cũng chỉ có như vậy, hai bên mới hiểu nhau, tin tưởng lẫn nhau, loại trừ những hiểu lầm và xung đột không đáng có. Do đó, công việc của lãnh đạo dù có bận rộn hơn nữa cũng đừng "quên" chủ động cung cấp cho đồng nghiệp những tài liệu, tin tức và những kiến nghị hữu ích. Chỉ cần bạn có đủ kiên trì thì nhất định sẽ nhận được sự cảm kích và báo đáp của đồng nghiệp.

Người lãnh đạo nên thử áp dụng các nguyên tắc trên và không ngừng làm phong phú, phát triển chúng.

ĐỪNG HỎI NHỮNG ĐIỀU KHÔNG NÊN HỎI

Đôi khi bạn phát hiện ra rằng, một vài vấn đề nào đó thực sự khó phân rõ công tư và chúng có liên quan đến cuộc sống cá nhân của bạn. Có những câu hỏi khiến bạn khó trả lời, và bạn hi vọng có thể trì hoãn trả lời. Nhưng nếu là một câu hỏi có liên quan đến công việc thì bạn không thể mãi trốn tránh. Bạn phải đưa ra một câu trả lời trực tiếp, hoặc trong điều kiện thời gian cho phép, hãy cố gắng đưa ra câu trả lời thỏa đáng.

Có một vị giám đốc cấp trung giành được cơ hội làm việc tốt hơn khi được điều chuyển đến thành phố khác. Tuy nhiên, vợ của ông lại phản đối, vì công việc kinh doanh của bà đang ăn nên làm ra ở chính thành phố mà họ đang sinh sống. Cho nên, khi đối diện với sếp, người giám đốc này rất khó xử. Ông ta rơi vào trạng thái do dự, không thể đưa ra quyết định cuối cùng. Khi cấp trên hỏi: "Vợ anh có đồng ý để anh đến nơi khác làm việc không?" Ông ta đành trả lời: "Tôi đang nỗ lực thuyết phục cô ấy, xin anh cho tôi thêm chút thời gian".

Nhưng khi nhìn vào nét mặt của sếp, ông ta đã hiểu ra rằng, họ đang trao đổi về vấn đề có liên quan đến đời sống cá nhân, đồng thời cũng liên quan tới công ty. Vậy là ông ta liền thẳng thắn bổ sung rằng: "Xin anh cho tôi thời gian một đêm, tôi bảo đảm ngày mai sẽ cho anh một câu trả lời chính xác." Đêm đó, ông ta đã bàn bạc trực tiếp với vợ về vấn đề này. Sau cùng, họ đạt được thỏa thuận: vị giám đốc tiếp nhận sự điều chuyển của công ty, còn vợ ông ta ở lại tiếp tục công việc của mình. Hai vợ chồng tạm thời sống xa nhau một thời gian và gặp mặt một lần vào cuối tuần. Do đó, khi đi làm vào sáng ngày hôm sau, vị giám đốc này liền nói với sếp: "Tôi sẽ thực hiện công việc mà công ty giao phó."

Trong công việc, nếu một vài vấn đề nào đó liên quan đến cuộc sống gia đình, bạn nên suy nghĩ và cân nhắc một cách toàn diện. Không thể để cấp trên cảm thấy bạn không quan tâm đến lợi ích của công ty, không theo sự sắp xếp của công ty. Nhưng bạn cũng không thể để công việc làm ảnh hưởng đến cuộc sống gia đình. Một khi xuất hiện tình huống như vậy, bạn nên cố gắng tranh thủ thời gian để thương lượng, giải quyết giống như vị giám đốc trên đây, sao cho có thể cân bằng giữa việc công và việc tư, hoặc giảm thiểu tổn thất và sự ảnh hưởng đến cá nhân xuống mức độ thấp nhất.

Trong giao tiếp hàng ngày, những câu hỏi không liên quan đến công việc thường thấy nhất là: "Anh bao nhiêu tuổi?" "Chị kết hôn chưa?", "Vợ anh đang làm gì?". Đối với những câu hỏi này, bạn hoàn toàn có thể thẳng thắn thể hiện thái độ bạn không muốn trả lời, hoặc mỉm cười đưa ra một đáp án hài hước để phản kích. Sau đây là những cách trả lời bạn có thể tham khảo:

"Xin lỗi, tôi không muốn trả lời câu hỏi này."

"Nếu anh đồng ý, tôi nghĩ không trả lời vấn đề này thì tốt hơn."

"Tôi tin rằng, chúng ta đều không thích bàn luận về chuyện riêng của người khác."

"Tôi cảm thấy mình như quay lại thời niên thiếu khi còn là một đứa trẻ."

"Tôi cảm thấy mình giống một ông cụ trăm tuổi"... Như thế, bạn vừa đưa ra câu trả lời, đồng thời đối phương cũng không biết chính xác tuổi của bạn. Khi bạn không dùng con số cụ thể để trả lời, đối phương có thể dùng một số câu hỏi gián tiếp để kiên trì hỏi, ví dụ như: "Anh tốt nghiệp năm nào?", "Cháu nhà anh năm

nay lên mấy?" Đối với loại người phiền phức này, bạn chỉ cần dùng một câu trả lời đơn giản: "Trong thế kỉ này". Cũng như vậy, trong quá trình giao tiếp giữa bạn và đồng nghiệp, nên chú ý những vấn đề không nên hỏi thì đừng hỏi.

COI CHỪNG NHỮNG ĐỒNG NGHIỆP "MIỆNG NAM MÔ, BỤNG MỘT BỒ DAO GĂM"

Những đồng nghiệp khẩu phật tâm xà thường giỏi biện luận, nói ngọt như mía lùi, luôn tìm cách thuyết phục người khác cống hiến sức lực cho anh ta. Lý do anh ta đưa ra rất đáng tin khiến bạn dễ dàng đáp ứng yêu cầu. Bạn tự nhủ, chỉ cần mục đích cuối cùng là tốt đẹp thì phương pháp có vấn đề hay không cũng không quan trọng.

Làm việc với những đồng nghiệp như vậy, bạn cần chú ý loại bỏ "mê hồn dược" anh ta gieo rắc cho bạn.

Giao tiếp với những đồng nghiệp này cần thẳng thắn và chính trực. Có nhiều người tự khóa mình trong trạng thái căng thẳng và im lặng. Nhưng im lặng cũng không thể đảm bảo rằng bạn sẽ không bị những người lợi dụng quấy rầy.

Đừng lo lắng sẽ làm tổn thương tình cảm của những đồng nghiệp muốn lợi dụng bạn. Bạn có thể từ chối và chỉ ra cho anh ta con đường tốt hơn.

(1) Đưa ra cho anh ta một loạt vấn đề lớn. Những đồng nghiệp khẩu phật tâm xà thông minh, linh hoạt, mẫn cảm, thích làm bạn với những người qua loa đại khái. Nếu bạn cho rằng yêu cầu của anh ta không thỏa đáng, cảm giác của bạn có lẽ là chính xác.

(2) Đưa ra sự giúp đỡ thỏa đáng. Bạn không cần biến công việc hoặc vấn đề của người khác thành việc của mình. Cần đặt ra nhiều câu hỏi để anh ta tập trung tinh thần suy xét, chọn lựa những phương án khác mà anh ta có thể chấp nhận.

(3) Từ chối tiếp nhận những lợi ích trong tương lai mà anh ta hứa hẹn. Cái giá mà bạn phải trả có thể là vĩnh viễn phải cúi đầu trước anh ta.

LỢI NGƯỜI LỢI MÌNH

Đồng nghiệp và chúng ta đều là những người bình thường, ai

cũng có điểm yếu và bí mật riêng tư. Khéo léo bảo vệ điểm yếu hay che giấu những bí mật khó nói giúp đồng nghiệp, bạn sẽ nhận được sự cảm kích của họ, đồng thời đó cũng là cách tốt để giữ lối thoát cho mình.

ĐÁP ỨNG THỎA ĐÁNG YÊU CẦU CỦA ĐỒNG NGHIỆP

Khi bạn làm việc, đồng nghiệp không ngừng đưa ra rất nhiều yêu cầu không hợp lý. Bạn đáp ứng hay không đáp ứng cũng là vấn đề cần suy nghĩ. Lúc này bạn nên khéo léo lựa chọn cách ứng phó.

Trong quan hệ giao tiếp với đồng nghiệp, những yêu cầu bạn đặt ra cho đối phương đều ở dạng chủ động, có thể kiểm soát, nhưng yêu cầu mà đối phương đặt ra cho bạn lại là dạng bị động, không thể kiểm soát. Muốn duy trì quan hệ thân thiết giữa các đồng nghiệp, người làm lãnh đạo trước tiên phải học được cách khéo léo ứng phó với những yêu cầu mà đồng nghiệp đề xuất.

Có một số lãnh đạo thiếu kinh nghiệm giao tiếp, quen với lối vận dụng tư duy một chiều để suy xét và xử lý những yêu cầu đồng nghiệp đề xuất, do đó, cho dù có lúc những quyết định họ đưa ra là chính xác, nhưng vẫn khiến đồng nghiệp không vui. Trong giao tiếp, họ quên đi một nguyên tắc cơ bản: Làm việc cùng đồng nghiệp không chỉ đơn thuần là theo đuổi sự "chính xác", mà nhiều khi trong lúc mưu cầu "chính xác", bạn nên chú ý đến "hợp tác", cũng như "tình cảm và thể diện". Ví dụ, trong công việc hàng ngày, chúng ta thường nghe thấy những cuộc đối thoại giữa đồng nghiệp với nhau như sau:

A: "Ngày mai bên anh có thể rút ra hai người giúp phòng chúng tôi thẩm tra, đối chiếu giá thành sản xuất không?"

B: "Không được, bên tôi quả thực không rút ai ra được. Thành thực xin lỗi anh."

Từ đoạn đối thoại này, chúng ta có thể thấy rằng, cho dù quyết định B đưa ra có thể chính xác, và anh ta cũng rất chú ý đến phương thức giao tiếp, rất "lịch sự" từ chối yêu cầu của đồng nghiệp, nhưng vẫn khiến A không vui.

Nguyên do của sự việc này không nằm ở cách thức giao tiếp có thỏa đáng hay không, mà ở chỗ anh ta đơn thuần sử dụng phương thức tư duy một chiều, đơn giản là đưa ra sự chọn lựa giữa "được"

và "không được". Làm như vậy sẽ khiến bản thân không còn khoảng trống để thương lượng khi xử lý quan hệ với đồng nghiệp, cũng rất khó để theo đuổi sự "chính xác" và ưu tiên "hợp tác" lẫn "tình cảm và thể diện". Lúc này, nếu đổi sang tư duy đa chiều để suy xét và xử lý yêu cầu của đồng nghiệp, kết quả sẽ không giống như vậy. B hoàn toàn có thể chọn lựa phương án tối ưu hơn trong một vài phương án dưới đây để khéo léo trả lời A.

Thứ nhất, kiểu điều hòa (một phần nào đó thỏa mãn đối phương): "Tôi sẽ nghĩ cách rút một người cho anh, người còn lại anh xin ở các phòng khác được không? Thực sự rất xin lỗi."

Thứ hai, kiểu xoa dịu (từng bước thỏa mãn đối phương): "Tôi có thể rút hai người cho anh, nhưng phải đợi mấy ngày nữa. Nếu anh cần gấp, ngày mai tôi giao cho anh một người trước, năm ngày sau là người còn lại, được không? Thành thực xin lỗi."

Thứ ba, kiểu gán ghép (để kẻ thứ ba thỏa mãn đối phương): "Tôi nhất định sẽ nghĩ cách để anh có được hai người. Tôi sẽ đi tìm các phòng ban khác để thương lượng, anh đợi hồi âm của tôi, được không?"

Thứ tư, kiểu trì hoãn (tạm thời không trả lời đối phương): "Để tôi xem xong, sẽ trả lời anh nhanh nhất có thể được không? Thành thực xin lỗi."

Thứ năm, kiểu đính chính (lấy phương án mới để xoay chuyển yêu cầu của đối phương, thực chất là khéo léo phủ định hoặc từ chối yêu cầu): "Tôi có ý kiến thế này, chúng ta nói với sếp một câu, giao giá thành sản xuất cho một phân xưởng hạch toán, như vậy anh cũng bớt được việc rồi còn gì!"

Thứ sáu, kiểu ứng biến linh hoạt (thỏa mãn đối phương trên hình thức, thực chất là theo ý mình): "Được rồi, tôi có thể chi viện cho anh hai người, có điều hai người này không phải rút ra từ phòng của tôi mà từ phân xưởng. Anh xem có được không?"

Với việc nhỏ nhưng chỉ cần biết vận dụng tư duy đa chiều để xem xét và xử lý vấn đề thì chúng ta sẽ có nhiều phương án lý tưởng chọn lựa. Trên thực tế, những phương án xử lý mà chúng ta có thể chọn lựa không chỉ dừng lại ở một vài cách nêu ra ở trên. Cùng nguyên lý như vậy, khi xử lý vấn đề với đồng nghiệp đều có thể lần lượt áp dụng nhiều phương thức như "thỏa mãn một phần", "từng bước thỏa mãn", "thỏa mãn kiểu gắp lửa bỏ tay người", "tránh né phúc đáp", "khéo léo phủ định", "thỏa mãn trên hình

thức”... để đạo diễn ra những “vở kịch giao tiếp” một cách tài tình và ngoạn mục.

HIỂU BIẾT ĐỐI THỦ SẼ DỄ XUNG TRẬN

Thường có tình huống như sau: Bạn gặp được cơ hội ngàn năm có một, nếu bỏ qua cơ hội này, có thể sẽ không bao giờ có lại được nữa. Lúc này bạn sẽ nhường cơ hội cho đối thủ cạnh tranh hay muốn tranh tài cao thấp với họ?

Một số người có thể sẽ nhường cơ hội cho người khác, nhưng làm như thế là không công bằng với bản thân. Nếu luôn làm như vậy thì chẳng phải bạn đang tự hủy hoại tiền đồ của mình hay sao? Cho nên, bạn cũng cần suy nghĩ, đừng để cơ hội rời xa mình. Có lúc bạn phải cạnh tranh với đồng nghiệp, nhưng lại phát hiện ra, muốn chiến thắng đối thủ không phải là một việc dễ dàng. Nên làm thế nào đây? Có lẽ cách duy nhất là đánh vào điểm yếu của đối thủ. Muốn đánh vào điểm yếu của đối thủ, trước tiên phải chuẩn bị kĩ càng, hiểu rõ năng lực của bản thân và tìm hiểu rõ đối thủ. Vì thế, tục ngữ mới có câu: “Biết mình biết ta, trăm trận trăm thắng”.

Muốn tìm hiểu bản thân, trước tiên bạn cần suy nghĩ về những thành tích của mình, ví dụ bạn đã có những đóng góp gì cho công ty, những đóng góp này có ảnh hưởng lớn đến mức nào đối với công ty. Nếu công sức của bạn đã giúp xoay chuyển tình thế khó khăn của công ty thì trong cuộc chạy đua này, bạn đã có ưu thế hơn hẳn.

Thứ hai, bạn cần tìm hiểu về địa vị và ấn tượng của bạn trong con mắt của cấp trên. Nếu cấp trên xem trọng bạn, vậy thì việc bạn đánh vào điểm yếu của đồng nghiệp đã có thêm một phần chắc thắng. Nếu bạn được mọi người yêu quý, đồng nghiệp và cấp dưới đều bằng lòng giúp đỡ bạn, thì trong cuộc chạy đua với đồng nghiệp kia, bạn lại thêm vài phần chắc thắng.

Ngoài ra, bạn cũng cần hiểu rõ các điều kiện khác như lý lịch, trình độ học thức của mình. Chỉ khi bạn hiểu rõ thực lực của bản thân, thì mới có thể vạch ra đường lối đúng đắn. Bạn cũng cần tìm hiểu kĩ càng về đối thủ bởi vì suy cho cùng, bạn không biết được thế giới nội tâm của anh ta như thế nào, anh ta có “vũ khí bí mật” gì, nếu bản thân không nói ra thì người khác rất khó nắm rõ.

Nhưng bạn vẫn cần bỏ ra công sức nhất định để thu thập đầy đủ những tư liệu về đồng nghiệp. Trong đó, bạn buộc phải nắm rõ

thành tích thực sự trong công việc, hình ảnh và tiếng tăm của họ trong lòng cấp trên và cấp dưới. Thông thường, những thành tích thực trong công việc thì rất rõ ràng nên không cần quá hao phí sức lực; về địa vị của anh ta trong lòng người khác, bạn có thể dùng cách quan sát sẽ biết được vài phần. Ngoài ra, bạn có thể bí mật hỏi ý kiến của người khác về đồng nghiệp, nhưng tuyệt đối không được để họ nhận ra ý định của bạn, gây sự chú ý, nếu không có thể khiến đồng nghiệp nảy sinh tâm lý đề phòng với bạn, không có lợi cho công việc sau này.

Muốn hiểu rõ đồng nghiệp còn có một điểm rất quan trọng, đó là cần tìm hiểu họ có những khuyết điểm và sai sót nào, những yếu tố nào đóng vai trò quan trọng đối với công việc, danh dự... của họ, điều họ cần nhất là gì? Khi đã hiểu được những điều này, bạn sẽ biết cách tấn công vào điểm yếu của đối phương.

Có rất nhiều cách thức để tìm hiểu đồng nghiệp, nhưng cần phải thật khéo léo. Khi đã "biết mình biết ta", ước lượng được thực lực của cả hai bên, bạn sẽ tính toán chắc chắn hơn.

Chương IX

Cấp trên - Làm tốt vai trò trợ thủ của cấp trên

** Khi bạn làm việc xuất sắc, cấp trên không thể xem thường, thậm chí cảm thấy rằng trong công việc không thể thiếu bạn. Điều này cũng đồng nghĩa với việc vô hình trung bạn đã tạo được sức ảnh hưởng đối với cấp trên và hình thành nên uy tín tiềm tàng của bản thân.*

** Khiến cho cấp trên luôn có thái độ thù địch với bạn là bạn đã tự đẩy mình vào tình thế vô cùng tồi tệ. Vì vậy, làm cấp dưới nhất định phải chú ý không để bản thân mình trở thành đối tượng thù hận của cấp trên.*

** Nhường công lao cho cấp trên là cách bảo vệ chính mình chắc chắn nhất, cho nên nhường thành tích cho cấp trên luôn là thượng sách.*

** Người không có tiền đồ chính là người không được cấp trên chú ý đến.*

BẢO ĐẢM SỰ THỐNG NHẤT VỚI CẤP TRÊN

Trong công ty, nhân viên quản lý thường giữ cả hai vai trò, họ không những phải giành được sự ủng hộ của cấp dưới, còn phải tranh thủ được sự tín nhiệm của cấp trên. Họ vừa là người lãnh đạo, vừa là người bị lãnh đạo. Việc lãnh đạo cấp dưới không hề dễ dàng, nhưng việc phục tùng cấp trên cũng vô cùng khó khăn. Nếu không có sự tín nhiệm của cấp trên, nhân viên quản lý sẽ gặp khó khăn trong quá trình xúc tiến công việc, thậm chí sẽ không trụ lại được lâu và cơ hội thăng tiến cũng không có. Doanh nghiệp là sự

nghiệp của người lãnh đạo, họ sẽ không trọng dụng một người mà họ không tin tưởng.

Đương nhiên, khi người lãnh đạo trọng dụng một ai đó, họ sẽ lấy năng lực của anh ta làm tiêu chuẩn đánh giá. Chỉ cần bạn có năng lực thì còn sợ sếp không trọng dụng sao?

Thực ra, đây là cách nghĩ tưởng đúng mà lại hóa sai, cũng là cách mượn nguyên nhân để nói kết quả. Cấp trên cho rằng, "Bạn có năng lực để làm tốt công việc nào đó" và giao việc cho bạn, điều đó thể hiện sự tín nhiệm cấp trên dành cho bạn. Nhưng làm thế nào để cấp trên tin tưởng rằng bạn có năng lực? Đây là việc mà chỉ dựa vào năng lực thì không thể giải quyết vấn đề. Nếu không, đã không có những người tài giỏi mà không gặp thời, không có những người với sếp này thì được trọng dụng, với sếp khác chỉ "ngồi chơi xơi nước".

"Tín nhiệm" mà chúng ta đề cập tới ở đây không hẳn có nghĩa là "thật lòng thật dạ", có lẽ chỉ là sự tín nhiệm của cấp trên đối với năng lực làm việc của bạn mà thôi. Chỉ cần bạn có biểu hiện tốt trong công việc, cấp trên sẽ trọng dụng bạn. Tuy nhiên, nếu bạn không thể giành được sự tín nhiệm hơn nữa của cấp trên trên cơ sở "biểu hiện tốt trong công việc", thì một ngày nào đó, bạn có thể sẽ gặp phải bi kịch bị "vắt chanh bỏ vỏ".

Nếu gặp phải tình cảnh này, chỉ có hai khả năng có thể xảy ra: Một là, cấp trên tìm cách giành lấy bạn, biến bạn thành tâm phúc; hai là, bạn buộc phải thay đổi bản thân để thích nghi với khuôn mẫu của cấp trên, khiến họ nghĩ rằng bạn là người trung thành, đáng tin cậy, có năng lực.

Trên thực tế, hai khả năng này có chung một nguyên tắc: Dựa vào cách nghĩ, cách làm và nguyên tắc đối nhân xử thế của cấp trên mà xây dựng bản thân. Sự khác biệt ở đây là, khi cấp trên muốn tranh thủ bạn, bạn ở thế bị động; khi bạn tìm cách giành được sự tín nhiệm của cấp trên, bạn ở thế chủ động.

Bạn ở vào thế bị động, tức là cấp trên đang cần đến tài năng của bạn, bạn muốn tranh thủ tín nhiệm khá dễ dàng, chỉ cần bạn thay đổi bản thân mình một chút là có thể phù hợp với yêu cầu. Nhưng nếu bạn muốn chủ động tranh thủ sự tín nhiệm của cấp trên là điều khá khó khăn. Bởi vì họ chưa có ấn tượng gì về bạn nên bạn phải tạo ra một vài ấn tượng trước, sau đó dần dần củng cố, rồi mới bàn đến chuyện tranh thủ sự tín nhiệm của cấp trên.

Ở đây, chúng ta chỉ bàn đến vấn đề làm thế nào để chủ động tranh thủ sự tín nhiệm của cấp trên, hay nói cách khác, một người quản lý không có tiếng tăm như bạn làm thế nào để cấp trên có thể tin tưởng và trọng dụng. Với những nhà quản lý tài ba, năng lực xuất sắc, được cấp trên tin tưởng, thì vấn đề này rất đơn giản.

Trong các công ty vừa và nhỏ, chỉ cần bạn giữ chức quản lý cho dù cao hay thấp, cấp trên đều có thể biết đến bạn, có chăng chỉ là không có ấn tượng sâu sắc về bạn mà thôi. Trong tình huống này, việc giành được sự tín nhiệm của cấp trên còn có một khoảng cách khá xa nữa, nhưng bạn không nên tự ti. Không thể vì lãnh đạo không trọng dụng mà bạn cảm thấy không có cơ hội thể hiện, thậm chí cho rằng lãnh đạo tín nhiệm hay không đều không quan trọng.

Cũng có không ít nhân viên quản lý cấp trung và cấp thấp ở các công ty khác nhau đều xuất hiện kiểu tâm lý này. Họ có cảm giác không được cấp trên coi trọng, do đó trong công việc chưa có những biểu hiện tích cực. Hơn một nửa trong số họ có suy nghĩ: Đợi đến khi làm quản lý cấp cao mới thể hiện, cũng chỉ có khi đó lãnh đạo mới nhìn thấy được.

Thực ra, nếu bạn cho rằng mình chỉ là quản lý cấp thấp mà không tích cực nâng cao tích lũy kinh nghiệm thì đến khi làm quản lý cao cấp, bạn cũng sẽ khó có được những biểu hiện tốt. Nếu khi làm quản lý cấp thấp, bạn không chuyên tâm nghiên cứu đặc trưng tổ chức, cơ cấu nhân sự, cách làm của lãnh đạo... ở công ty bạn đang làm việc thì khi bạn lên làm quản lý cấp trung hoặc cấp cao, cơ hội tiếp cận với lãnh đạo nhiều lên, ít nhất bạn cũng sẽ gặp phải hai loại tình huống bất lợi.

Thứ nhất, do bạn không tìm hiểu kĩ hệ thống tổ chức, cơ cấu nhân sự của công ty, nên bạn không biết cần cải tiến cái gì, cần nhấn mạnh cái gì. Khi lãnh đạo hỏi ý kiến về cải tổ của bạn, chắc chắn bạn sẽ không thể trả lời đúng trọng tâm, cũng không thể đề xuất những ý kiến vượt trội hơn so với người khác. Điều này đồng nghĩa với việc đánh mất cơ hội để bạn thể hiện, cho dù nó không hẳn tạo ra những ấn tượng xấu, nhưng lãnh đạo có thể cho rằng, bạn không có gì nổi trội và cũng không có nhiều tài năng.

Thứ hai, do bạn không hiểu tác phong, cách làm việc của lãnh đạo nên càng tiếp cận với họ, bạn càng dễ bộc lộ những nhược điểm của mình. Cách làm của bạn không phù hợp với lý tưởng của họ, thậm chí còn đi ngược lại thì rất khó tránh khỏi hậu quả. Bạn có thể cho rằng ý tưởng của mình rất sáng tạo, có giá trị, nhưng một

khi không phù hợp với quan niệm và cách nhìn của lãnh đạo, ý tưởng của bạn có hay hơn nữa, mới hơn nữa cũng không có cơ hội phát triển.

Do đó, cho dù là lãnh đạo cấp cao hay cấp thấp, nếu bạn muốn tạo lập sự nghiệp trong công ty, bạn phải luôn luôn quan sát, nghiên cứu xem lãnh đạo cấp cao hơn là người như thế nào.

Đặc điểm kinh doanh của công ty là phải theo nguyên tắc lãnh đạo quyết định, thì các cấp quản lý cũng nên tuân thủ theo. Nếu bạn cho rằng quyết định của lãnh đạo có những chỗ chưa hợp lý thì có thể đưa ra kiến nghị. Nếu lãnh đạo cho rằng ý kiến của bạn là đúng đắn thì họ sẽ thay đổi quyết định của mình. Nếu kiến nghị của bạn không được tiếp nhận, bạn chỉ còn cách thay đổi bản thân để thích ứng với họ, nếu không, bạn nên chủ động từ chức để tránh rơi vào hoàn cảnh không hay xảy ra sau này, làm lỡ tiền đồ của bạn.

BA NGUYÊN TẮC TRONG QUAN HỆ VỚI CẤP TRÊN

1. Bạn phải biến cấp trên từ "quỷ" thành "Phật"

Bạn muốn coi cấp trên là "quỷ" để đối đầu với họ hay coi họ là bạn bè? Nếu bạn xem họ như kẻ địch, họ sẽ là kẻ thù đáng sợ nhất. Ngược lại, nếu bạn xem họ như bạn bè, bạn sẽ có cảm giác an toàn, có thể nương tựa.

Cho dù như vậy thì cấp trên vẫn là cấp trên, lãnh đạo vẫn là lãnh đạo. Cho dù họ tốt hay xấu thì bạn đều không có cách nào để thoát khỏi họ. Nói tóm lại, bạn và họ có thể coi là có duyên với nhau. Nếu không thể thoát khỏi họ, chi bằng hãy mời họ đứng về phía bạn, như thế có lẽ bạn sẽ thoải mái hơn, đồng thời tâm trạng cũng sẽ ổn định hơn.

Do đó, bạn đừng ví họ với "quỷ" mà chán ghét họ, mà nên nghĩ cách biến "quỷ" thành "Phật". Nếu làm được điều đó, chắc chắn bạn sẽ cảm thấy rất vui vẻ.

Vậy làm cách nào để biến "quỷ" thành "Phật"?

Trước tiên, bạn nên thể hiện thái độ làm việc chăm chỉ để cấp trên nhận thấy.

Tuy nhiên, giới doanh nghiệp là những người rất coi trọng hiệu suất, nếu bạn làm việc chậm chạp, không thể nâng cao hiệu suất

công việc thì cho dù bạn là người tốt đến mấy hoặc thái độ làm việc có nghiêm túc ra sao, cấp trên cũng sẽ không coi trọng bạn.

Bạn cần biết rằng, một khi bị cấp trên coi là chậm chạp, lười nhác, ba phải, chỉ biết nịnh hót, thích kêu ca phàn nàn, thì người như vậy không bao giờ có thể đổi đời được. Mẫu người này không những bị cấp trên coi thường, mà còn bị coi như con bài, cuối cùng thì bị hất ra đường. Từ đó có thể thấy sự ghê gớm của "quỷ".

Nếu bạn có thể hoàn thành tốt những việc cấp trên ủy thác, sau đó hỏi lại: "Tiếp theo tôi có thể làm thêm việc gì nữa?" Như thế, cấp trên nhất định sẽ có thiện cảm với bạn.

Nếu việc cấp trên giao phó bạn chưa hoàn thành, bạn lại được phân công thêm một công việc khác: "Nếu việc đó làm xong rồi thì làm thêm việc này nữa nhé!", ở vào hoàn cảnh đó, bạn có thể nghĩ rằng: "Hừm, việc này tôi còn chưa làm xong, sao còn giao việc khác?"

Như vậy, cấp trên khó lòng thích bạn được vì sự bất bình sẽ được biểu lộ ra khuôn mặt, nên cấp trên sẽ nghĩ: "Cậu này tại sao lại trông có vẻ không vui như vậy?" Tuy nghĩ như vậy, nhưng do công việc quá bận rộn, họ không có thời gian tìm hiểu nguyên nhân của sự việc, mà chỉ kịp vội vàng nói: "Này, sau khi làm xong việc kia, nhờ cậu làm việc này nhé."

Và thế là bạn càng cảm thấy căng thẳng, lo lắng hơn, thậm chí chẳng buồn trả lời nữa.

Lúc đó, cấp trên sẽ cảm thấy có điều gì khác thường nên hỏi: "Làm sao thế, cậu không vui sao?"

"Không ạ!"

"Không phải thì mau làm đi! Việc lần trước sắp xong chưa?"

"Sắp xong rồi ạ..."

"Mau làm đi! Còn nhiều việc đợi cậu làm đấy!"

Lúc đó có thể bạn sẽ nghĩ thầm trong bụng: "Anh nói cái gì thế? Tại sao cứ suốt ngày bắt tôi làm hết cái này đến cái kia, mà toàn là việc rắc rối, lại còn muốn tôi làm nhanh..." Lúc này, cơn tức giận trong bạn dường như sôi sục hơn, thậm chí còn có chiều hướng gia tăng.

Vốn dĩ công việc có mặt khó khăn nhưng cũng có những mặt thoải mái, nếu bạn không sợ khó thì bất kì việc gì bạn cũng cảm thấy rất thú vị. Bạn nên giữ tâm lý vui vẻ, thể hiện thái độ tích cực: "Được thôi! Tiếp tục làm việc!"

2. Nghiêm khắc tuân thủ quan hệ trên dưới

Bất kì việc gì cũng đều phải công tư phân minh. Một khi đã quen thuộc với môi trường, bạn sẽ dễ có tâm lý công tư bất phân theo kiểu "làm như thế này cũng không sao đâu", song như thế rất dễ khiến người khác nghĩ rằng "con người này không đáng tin cậy". Một khi đã gây ấn tượng không tốt như vậy, thì đó sẽ là một tổn thất lớn cho uy tín cá nhân bạn.

Muốn công tư phân minh thì trước tiên phải làm rõ quan hệ trên dưới. Về điểm này nội bộ công ty phải có sự phân biệt rõ ràng, nếu không mệnh lệnh của cấp trên không thể quán triệt xuống cấp dưới, cứ như vậy công ty trên dưới có thể đồng lòng hoàn thành nhiệm vụ được không?

Khi giáp mặt với cấp trên ở hành lang, bạn nên dừng lại một lát để chào hỏi. Khi lên cầu thang, gặp cấp trên đi xuống, bạn nên dừng ở hai hoặc ba bậc thang phía dưới, đợi sau khi chào hỏi cấp trên rồi mới tiếp tục bước tiếp.

Trong quan hệ cấp trên và cấp dưới, điều khiến người ta chú ý nhất là cách sử dụng ngôn từ. Những người trẻ hiện nay thường ăn nói với cấp trên như với bạn bè của mình.

"Này, tổ trưởng, trưởng phòng gọi anh!"

Cách nói này cần phải xem xét lại. Tốt nhất bạn nên nói:

"Tổ trưởng! Trưởng phòng mời anh qua đó một lúc." Không thể sử dụng những lời lẽ không nghiêm túc như "này" đối với cấp trên.

Ngoài ra, khi trả lời câu hỏi của cấp trên, nhất định phải đơn giản, rõ ràng, nói cách khác, không thể dùng những từ như: "ồ" hoặc "ừ", cho dù bị mắng cũng không thể vì tức giận mà cãi lại.

Điều kiện cơ bản của những nhân viên được coi là hiểu lễ tiết đó là ngôn từ sử dụng phải phù hợp, đặc biệt là cách kết thúc vấn đề rất quan trọng.

Những phụ nữ trẻ thường có thói quen sử dụng một số từ để thể hiện sự dịu dàng, ví dụ như "cơ", "nhỉ", nhưng những từ ngữ này

không phù hợp dùng trong văn phòng. Những phụ nữ thông minh, giàu kinh nghiệm không bao giờ nói như vậy. Tốt nhất là nên sớm từ bỏ thói quen này.

3. Không nên so bì, tính toán thiệt hơn với cấp trên

Có thể bạn sẽ nói: "Công lao đó là của tôi, vì sao phải nhường cho cấp trên?" Mọi người đều không bằng lòng nhường công lao của mình cho người khác, nhưng điều này thực sự quan trọng. Nếu bạn thực sự có năng lực để hoàn thành công việc thì cơ hội lập công của bạn còn rất nhiều. Nếu bạn có thể nhường công lao đó cho cấp trên, thì chỉ có lợi mà không có hại, chỉ cần lần sau bạn lập công nữa là được.

Trong xã hội mà đa số mọi người không bằng lòng nhường công lao của mình cho người khác, nếu có ai đó vui vẻ nhường công lao cho cấp trên thì họ sẽ rất kinh ngạc và tự hỏi rằng: "Thật vậy sao?" Đợi sau khi cấp trên tìm hiểu rõ chân tướng của sự việc, nhất định sẽ rất cảm kích và từ đó có cảm tình với bạn.

Chúng ta nên có tấm lòng chân thành nhiệt huyết đối với cấp trên và công ty. Nếu bạn chỉ chú ý đến những lợi ích trước mắt thì tương lai nhất định sẽ bị thua thiệt.

Khi cấp trên nhận ra sự nhường nhịn của bạn, trong lòng họ sẽ thầm nghĩ: "Mình nợ người này một món nợ tình cảm", cho nên, họ nhất định sẽ luôn canh cánh trong lòng và thường nghĩ: "Người này rất biết nghĩ cho mình, cho nên mới đem công lao nhường cho mình như vậy, quả là một con người tuyệt vời!" Từ đó họ sẽ có cảm tình với bạn.

Lập được công thì bạn đã có sự tự tin đối với năng lực của mình, lúc này bạn lại đem công lao nhường cho cấp trên thì sẽ khiến cho nhân cách của bạn càng trở nên cao thượng. Đây là sự gặt hái rất lớn bởi vì ngay bản thân bạn cũng cảm thấy mình rất cao thượng.

Sớm muộn sẽ có một ngày, cấp trên nghĩ cách trả bạn món nợ tình cảm này, đồng thời sẽ cho bạn cơ hội lập công lần nữa, điều này đối với bạn không có gì thiệt thòi cả.

Tuy nhiên, có một việc bạn phải chú ý, đó là bạn không được để lộ việc bạn nhường công lao cho cấp trên ra ngoài. Nếu bạn không đủ tự tin mình có khả năng tuân thủ nguyên tắc này thì tốt nhất bạn không nên nhường nữa. Việc bạn nhường công, phải do cấp trên tuyên bố chứ không phải bạn. Tuy làm như vậy không thể khuếch trương công lao mà bạn lập được, nhưng chắc chắn bạn sẽ

nhận được một vài phần thưởng - cho dù giá trị của nó là rất nhỏ.

Nhường công lao cho cấp trên là để có cơ hội được cấp trên giúp đỡ về công việc trong tương lai. Đương nhiên, chúng ta không thể chỉ tính toán trên phương diện hiệu quả và lợi ích. Trong một tổ chức, để hoàn thành một công việc không thể chỉ dựa vào sức mạnh của cá nhân mà phải là sự hợp sức của nhiều người, đặc biệt là sự trợ giúp của cấp trên với những chỉ thị thích hợp. Chính vì quan trọng như vậy nên bạn hãy nhường công lao cho cấp trên dù bạn không muốn vì điều này sẽ khiến cấp trên trở thành đồng minh của bạn, và sẽ có cơ hội lập được công lao lớn hơn trong tương lai.

Hãy nhường những thứ tốt đẹp cho cấp trên trước, chắc chắn khi có cơ hội, cấp trên nhất định sẽ báo đáp bạn.

Cũng có thể bạn không nhận được sự báo đáp của cấp trên, nhưng về lâu dài, những cảm tình trong lòng cấp trên đối với bạn vẫn rất có lợi cho bạn. Cần nhắc lại rằng, đừng khoe khoang công lao mà bạn đã nhường, nếu không ý tốt của bạn sẽ biến thành con số không tròn trĩnh.

TÍCH CỰC CHIA SẺ NỖI LO VỚI CẤP TRÊN

Làm thế nào để xử lý tốt quan hệ với cấp trên? Nhìn chung có một số điểm quan trọng bạn cần chú ý dưới đây:

1. Hiểu cấp trên

Binh pháp Tôn Tử nói: "Biết người biết ta, trăm trận trăm thắng". Bạn nên tìm hiểu rõ hoàn cảnh của lãnh đạo, thói quen làm việc, hoài bão sự nghiệp và sở thích cá nhân của họ.

2. Không được kết luận võ đoán

Nếu cấp trên chưa học qua đại học, bạn có khả năng hoài nghi cấp trên đố kị với học vị của bạn. Nhưng trên thực tế, rất có khả năng họ lại nghĩ rằng có thạc sỹ quản trị kinh doanh làm cấp dưới của mình là điều vô cùng hãnh diện.

3. Thái độ tích cực

Những người lãnh đạo thành công đều có tinh thần lạc quan, cầu tiến, dám nghĩ dám làm, và họ cũng hi vọng cấp dưới có cùng quan điểm như vậy. Tác phong tích cực không chỉ là một sách lược mà còn là thái độ. Một cấp dưới giàu kinh nghiệm rất ít khi dùng

những từ như "vấn đề khó khăn", "khủng hoảng" hoặc "thất bại"... mà dùng "trải nghiệm", " thử thách" để hình dung những tình huống khó khăn sau đó bắt tay tìm ra biện pháp giải quyết.

Khi nói chuyện với cấp trên về một đồng nghiệp khác, bạn chỉ nên nói những điểm mạnh, không nên nhắc đến những điểm yếu của họ. Làm như thế không chỉ giúp ích cho bạn trong việc hợp tác với người khác mà lại được tiếng là bạn có quan hệ tốt với mọi người.

4. Nói chuyện rõ ràng, dễ hiểu

Thời gian là vốn quý giá nhất của cấp trên, cho nên việc bạn nói gãy gọn, đủ ý là cực kì quan trọng. "Ngắn gọn" không phải là vội vàng lấy một hơi nói hết tất cả sự việc, mà là chọn lựa điểm mấu chốt, nói một cách dứt khoát, rõ ràng, dễ hiểu.

Thư trình lãnh đạo chỉ nên viết gói gọn trong một trang giấy. Nếu phải trình bày thành báo cáo đầy đủ, nên đính kèm theo một trang tóm tắt. Văn phong không những thể hiện năng lực viết lách, mà còn phản ánh năng lực tư duy, cho nên trước khi hạ bút, nhất thiết phải suy nghĩ toàn bộ vấn đề một cách triệt để.

Những người biết lắng nghe không những hiểu được cấp trên nói gì mà còn có thể hiểu được ý tứ sâu xa. Như thế mới có thể nắm được trọng điểm, trả lời đúng trọng tâm.

Bạn cần chú ý tránh căng thẳng, tập trung cao độ lắng nghe cấp trên nói. Hãy hướng ánh mắt về người nói và nhớ phải ghi chép. Sau khi cấp trên nói xong, bạn cần im lặng một lát và tập trung cao độ để hiểu ý tứ của họ. Tiếp đó, hãy hỏi một hai câu để làm rõ một vài điểm quan trọng, hoặc tóm tắt lại lời của cấp trên một lần từ đầu đến cuối. Cần nhớ rằng, cấp trên thích những người nói một lần là hiểu, không cần dặn dò nhiều lần.

5. Giữ lời hứa

Chỉ cần cấp dưới như bạn có nhiều ưu điểm hơn khuyết điểm thường sẽ được cấp trên khoan nhượng. Tuy nhiên, cho dù có ưu ái bạn đến đâu thì cấp trên cũng không thể bỏ qua cho những nhân viên không giữ chữ tín. Nếu như bạn thể hiện rằng mình có khả năng hoàn thành nhiệm vụ nào đó nhưng kết quả lại không làm được, cấp trên của bạn sẽ hoài nghi độ tin cậy của bạn.

Khi thấy năng lực của bản thân chưa đủ, bạn nên nhanh chóng báo cáo với cấp trên. Tuy cấp trên sẽ cảm thấy không vui nhưng hậu quả sẽ nhẹ hơn rất nhiều so với việc sau này mới phát giác ra.

6. Tự mình giải quyết khó khăn

Nếu bạn không tự giải quyết được những khó khăn của mình sẽ làm lãng phí thời gian của cấp trên và làm tổn hại đến hình ảnh của chính mình trong công ty. Do đó, nếu bạn có thể giải quyết được những vấn đề khó khăn của bản thân, thì sẽ có ích cho việc bồi dưỡng tài năng của bạn, cũng như thiết lập các mối quan hệ xã hội cần thiết, ngoài ra còn có thể nâng cao giá trị của bản thân trong mắt cấp trên.

7. Linh hoạt khéo léo

Nếu muốn đề xuất một chủ trương, bạn nên cố gắng hết sức để thu thập những chứng cứ xác thực có thể ủng hộ cho đề xuất của bạn, sau đó, dùng phương thức thích hợp để biến chủ trương của bạn trở thành đúng đắn. Bạn hãy cố gắng hết sức nghĩ cách khiến cấp trên nói ra ý kiến này. Hoặc cung cấp một vài phương án để cấp trên chọn lựa cũng là cách hay. Bạn không được phép bác bỏ ngay ý kiến mà cấp trên đưa ra khi chưa suy xét kĩ càng. Có lẽ cấp trên cảm thấy kiến nghị này có một vài ưu điểm nào đó, nếu không đã chẳng trưng cầu ý kiến của bạn. Nếu sau cùng vẫn không thể tán thành thì bạn nên dùng phương thức đặt câu hỏi để biểu thị sự phản đối, ví dụ: "Chúng ta thay đổi như vậy không sợ gây ảnh hưởng đến tiến độ công việc sao?". Cách tối ưu nhất là bạn hãy nói rõ lý do phản đối là căn cứ vào những tư liệu có liên quan mà cấp trên không biết.

Bạn không nên lo sợ khi báo cáo lên cấp trên những tin tức xấu, nhưng bạn cần chú ý kĩ xảo khi làm việc này. Một cấp dưới sẵn lòng chỉ ra sai lầm của cấp trên một cách khéo léo còn hơn một kẻ chỉ biết nịnh bợ, tâng bốc, khiến cấp trên mắc sai lầm.

8. Đến sớm nhưng không nên về muộn

Siêng năng trong công việc đủ để thể hiện sự nhiệt tình và lòng trung thành của bạn đối với công ty. Nếu bạn muốn làm thêm nhiều việc thì nên đến sớm chứ không nên làm sau khi tan ca. Bởi vì buổi sáng sinh lực dồi dào, bạn sẽ không cảm thấy mệt mỏi. Hơn nữa, đến sớm thường thể hiện tinh thần "vội vã bắt tay vào công việc", về muộn chứng tỏ "công việc vẫn chưa làm xong".

Bạn không nên vì muốn duy trì quan hệ tốt đẹp với cấp trên mà lo nghĩ quá mức, đến nỗi làm ảnh hưởng tới sức sáng tạo và năng lực làm việc. Thực ra gắng sức làm tốt công việc của bạn chính là biện pháp tốt nhất để tạo ấn tượng tốt với cấp trên.

Tuy nhiên, quan hệ tốt đẹp sẽ làm tăng năng suất làm việc cho cả hai bên và giúp cho đôi bên cùng có lợi.

KHIẾN CHO CẤP TRÊN LUÔN CẢM THẤY HÀI LÒNG

Cho dù người ngây thơ nhất cũng hiểu rõ rằng, không nên đẩy những việc rắc rối cho cấp trên khi họ đang có tâm trạng không ổn. Cấp dưới có kinh nghiệm sẽ nhận thức được: Khi cấp trên vui vẻ sẽ dễ dàng tiếp cận hơn. Cho nên một cấp dưới thông minh mong muốn cấp trên không chỉ hài lòng với cấp dưới mà còn tự hài lòng với chính bản thân họ.

Có thể thấy rằng cho dù là cấp trên tồi tệ nhất nhưng một khi đã hài lòng với cấp dưới và tự hài lòng với chính bản thân mình thì sẽ trở nên thân thiện, dễ gần hơn.

Tuy nhiên, khi bạn cố gắng khiến cấp trên cảm thấy vui vẻ, bạn buộc phải từ bỏ thói nịnh nọt sống sượng. Bạn không nên tìm cách vỗ về hoặc khiến cấp trên vui vẻ đơn thuần chỉ bằng những lời tán dương hoặc nịnh hót giả dối. Như vậy, chẳng những không thành thật, mà còn tự ép buộc mình làm những việc mình không thích.

Nhiều nhà tâm lý học hiện đại đã chỉ ra, xu nịnh và khen ngợi chỉ có thể khiến người nghe nảy sinh chuỗi phản ứng tâm lý mâu thuẫn. Có người từng nói: “Tán dương một người nào đó giống như ánh mặt trời trực tiếp chiếu rọi lên họ, khiến người ta cảm thấy khó chịu, hoa mắt chóng mặt.” Bởi vì kiểu tán dương này có thể khiến người nghe cảm thấy không tự nhiên, tiến thoái lưỡng nan, nên họ thường từ chối hoặc xem thường nó hoặc họ lo lắng bản thân mình sẽ phụ lòng tán thưởng của người khác. Nếu bạn tâng bốc một việc cấp trên đã làm, thì lần tiếp theo, nếu họ không làm tốt, họ sẽ trở nên buồn phiền, trước tiên là buồn bực với bản thân, sau đó có thể tức giận với bạn.

Kẻ xu nịnh cũng có thể rơi vào hoàn cảnh khó xử, khiến họ đánh mất lòng tự trọng, sau cùng có thể đánh mất sự tôn trọng của cấp trên đối với họ. Một cấp trên bạc nhược có lẽ thích những cấp dưới biết xu nịnh, nhưng nếu họ luôn tôn trọng cấp dưới, thì chắc hẳn họ sẽ không hi vọng có người nịnh nọt mình. Cấp dưới đưa họ lên tới tận mây xanh thì làm sao cấp trên có thể tôn trọng họ đây.

Thế kỷ XIX, một quan chức của nước Anh có tên là Henry Taylor

trong cuốn sách *Chính trị gia* đã chỉ ra rằng: "Tập trung tinh thần lắng nghe chính là một hình thức khen ngợi an toàn và hiệu nghiệm nhất." Người có thể chú ý lắng nghe chính là người có tài chiếm được cảm tình tốt đẹp của mọi người. Các ca sỹ thường đắm chìm trong bầu không khí như thế. Trên thực tế, chưa có ca sỹ nào mê hoặc được đôi tai của công chúng; ngược lại, chính là đôi tai của công chúng thường mê hoặc tâm hồn của ca sỹ.

Đối với cấp trên, việc bạn chuyên tâm và tích cực lắng nghe lời nói của họ là điều rất quan trọng. Bản thân sự lắng nghe đã có giá trị, nhưng khi đã trở thành sự phản ánh của lý trí thì việc này càng trở nên có hiệu quả hơn. Ở đây, Henry Taylor có một vài điều có giá trị muốn nói với chúng ta: "Khi một người diễn thuyết xong và ngồi xuống, bạn liền vỗ tay, anh ta có thể coi điều đó là một nghi thức bình thường. Nhưng một lúc sau, bạn nói với anh ta rằng, bạn thực sự bị thu hút bởi nội dung bài diễn thuyết. Lúc này, bạn cho rằng anh ta sẽ nhanh chóng quên đi lời nói của bạn nhưng thực ra không hẳn như vậy, anh ta sẽ ghi nhớ sự tán dương của bạn trong một thời gian dài, thậm chí khi ấn tượng trong lòng bạn đã nhạt phai với bài diễn thuyết thì anh ta vẫn không thể nào quên được."

Đương nhiên, bạn không cần đợi đến lúc cấp trên đọc báo cáo mới sử dụng bí quyết này. Chỉ cần hồi tưởng lại một sự việc nào đó mà họ đã kể với bạn trước đây và nhắc lại nó trong một thời điểm thích hợp, điều này sẽ giúp làm tăng thêm tình cảm giữa đôi bên. Thậm chí, bạn không nhất thiết phải nói rằng, bạn thực sự đồng ý với việc này. Điều quan trọng là bạn phải làm cho cấp trên biết được bạn đang suy nghĩ về lời nói của họ một cách nghiêm túc. Là một quản lý cấp dưới tốt thì dù thế nào đi nữa bạn cũng nên làm như vậy.

Ngoài khen ngợi và tán dương, có một cách làm khác khiến cấp trên cảm thấy vui vẻ là truyền đạt đến họ những phản ứng tốt đẹp của người khác. Nếu trong một buổi tiệc, bài phát biểu của cấp trên khiến bạn và những người tham dự đều cho là xuất sắc, thì đừng nên do dự nói lại cảm nhận của mình cho cấp trên biết. Nếu không trực tiếp tham dự, bạn cũng có thể liên hệ với một vài người đã tham dự và hỏi xem họ có những điều tích cực nào muốn nói. Trong tất cả những tình huống này, không phải bạn đang phát biểu ý kiến cá nhân mà là truyền đạt lại một sự thực. Nếu cấp trên đưa ra một quyết sách, chiếm được lòng tin của nhiều người, được đánh giá là một quyết sách tốt thì bạn cũng có thể truyền đạt lại thông tin này. Ghi nhớ, truyền đạt phản ánh tích cực về những việc tốt mà cấp trên làm, chính là cổ vũ họ làm nhiều việc

tốt hơn.

Để khiến cấp trên có tâm trạng tốt, bạn còn có thể dùng một hình thức "nịnh" khác. Cách này đem lại thể diện lớn, hơn nữa thường rất hiệu quả.

Đó là nếu bạn biết cách khiến cho phương pháp làm việc của bạn gần như tương đồng với phương pháp làm việc của cấp trên, thì trên một phương diện ý nghĩa nhất định nào đó, bạn đã mở ra một sự khởi đầu tốt đẹp để cấp trên yêu thích bạn và công việc của bạn.

TUYỆT ĐỐI KHÔNG XUNG ĐỘT VỚI CẤP TRÊN

Một khi bạn bị cấp trên ghét bỏ là bạn đã tự đẩy mình vào tình thế tồi tệ. Cho nên, là cấp dưới nhất định phải chú ý, không để bản thân trở thành đối tượng thù hận của cấp trên. Nếu để xảy ra xung đột với cấp trên cũng đồng nghĩa với việc khiến họ thù hận và tức giận với bạn.

Thông thường cấp trên đều thích cấp dưới biết tuân thủ mệnh lệnh, đây không những là yêu cầu tất yếu trong việc tổ chức các mối quan hệ của cấp trên, mà cũng là tiền đề đảm bảo cho cấp trên thực thi chức trách và đạt được các mục tiêu dự kiến. Cấp trên thường cho rằng họ có quyền yêu cầu cấp dưới làm một việc nào đó.

Rất nhiều cấp trên còn cho rằng, mình xuất sắc hơn cấp dưới, nên mới có thể làm lãnh đạo. Trong tiềm thức của họ luôn thường trực cảm giác mình vượt trội hơn người khác và tràn đầy niềm tin vào bản thân. Vậy nên, mệnh lệnh cấp trên đưa ra, cấp dưới phải phục tùng, không được tự ý đưa ra chủ trương, tự hành động, phá hỏng kế hoạch chung.

Cấp trên có lòng tự tôn rất cao. Chính những quyền lực trong tay họ, mệnh lệnh họ đưa ra khiến cho sự việc phát triển theo hướng dự tính đã mang lại cho họ cảm giác này. Nhưng tự trọng cũng là điểm mong manh nhất của con người. Bởi vì nó liên quan đến bản chất con người, xúc phạm đến lòng tự trọng cũng giống như sự sỉ nhục và miệt thị đối với người đó. Với cấp trên tự cho mình quyền được hưởng sự tôn trọng của người khác thì việc xúc phạm đến sự tôn nghiêm của họ là điều không thể tha thứ được.

Nhiều khi sự xung đột với cấp dưới khiến cấp trên rơi vào tình thế khó xử, bối rối. Nếu như mệnh lệnh cấp trên đưa ra có chỗ chưa

thỏa đáng mà bạn lại dùng hình thức đối kháng trực tiếp, thì chắc chắn cấp trên sẽ cảm thấy lòng tự trọng bị tổn thương, hậu quả là họ sẽ đối đãi bạn bằng thái độ thù địch. Đặc biệt trong một số trường hợp, cấp trên công khai tỏ rõ họ rất coi trọng quyền uy của mình, cũng có thể họ tỏ ý sẽ xem xét lại đề nghị của bạn nhưng tuyệt đối không cho phép bạn thách thức quyền uy của mình.

Khi xung đột với cấp trên, cấp dưới thường dùng những ngôn từ khá kích động, gây tổn thương tình cảm. Những lời này như dao sắc đâm vào cấp trên, khiến họ vô cùng phẫn nộ và coi bạn như kẻ thù. Có thể những lời bạn nói xuất phát từ lòng trung thành nhưng cách dùng từ không được thỏa đáng, từ đó có thể khiến cấp trên cho rằng bạn đang bất mãn. Họ sẽ nghĩ: "Thằng cha này giấu kĩ thật, dám lừa dối mình! Hóa ra hắn luôn có thành kiến với mình, luôn một dạ hai lòng, hôm nay rút cuộc đã lộ ra rồi." Lòng hận thù muốn tính sổ sẽ bùng lên như ngọn lửa, làm họ mất đi khả năng bình tĩnh để phân tích vấn đề.

Chống đối có thể khiến cấp trên mất đi lý trí, cảm thấy lòng tự trọng bị tổn thương, quyền uy bị thách thức, nhất thời họ cũng không thể suy nghĩ điều gì đúng, điều gì sai mà chỉ muốn trả thù. Trong tình huống này, thường cấp trên sẽ bị kích động, thậm chí đầu óc họ trở nên mơ hồ, căm phẫn. Một khi cấp trên đã mất đi sự phân tích bằng lí trí, bạn sẽ trở thành kẻ thù số một của họ, họ sẽ tìm mọi cách để đánh bại bạn, hành vi quá khích cũng thường từ đây mà ra. Cho dù lúc đó họ đã cố gắng kiềm chế, nhưng sau khi sự việc xảy ra, họ sẽ tìm cơ hội trả thù bạn.

Do đó, khi nói chuyện với cấp trên, bạn phải tránh kích động, luôn nhắc nhở bản thân chú ý đến thái độ, cách thức, phương pháp cũng như thời điểm, không được xung đột với cấp trên, khiến nổi giận rồi rước họa vào thân.

Trước tiên, cấp dưới nên giữ thái độ tôn trọng cấp trên, tuyệt đối không được để lộ thái độ làm ngơ trước ý kiến của họ. Cần phân biệt rõ ràng giữa bàn bạc công việc với năng lực và lòng tự trọng của cá nhân; không được biến cách nhìn với công việc thành cách nhìn với con người; hoặc không được để đối phương hiểu lầm rằng bạn có thành kiến với họ. Khi cấp trên cảm thấy bạn vẫn thừa nhận quyền uy của họ, ý kiến của bạn trên thực tế là nhằm vào công việc chứ không phải mượn danh nghĩa công việc để công kích người khác thì họ sẽ bình tĩnh trở lại và suy xét ý kiến của bạn. Chỉ cần bạn thoát ra khỏi hơn thiệt cá nhân, luôn lo lắng cho cấp trên thì họ sẽ thông cảm cho bạn, hơn nữa còn có thể cảm động vì lòng chân thành của bạn.

Khi cấp dưới thảo luận một vấn đề nào đó, thì cần trình bày quan điểm của mình sao cho phù hợp, để đối phương dễ chấp nhận nhất. Thông thường, cấp dưới phải giữ ngữ khí ôn hòa, ngôn từ tránh cực đoan, quan trọng nhất là phải phân tích, có căn cứ, trình bày mạch lạc, rõ ràng để thuyết phục người khác. Bạn nhất định phải ghi nhớ, cấp trên là người có quyền quyết định cuối cùng, rốt cuộc dù thế nào bạn cũng phải nghe theo họ. Do đó, khi trình bày ý kiến với cấp trên, bạn không nên dùng những phương thức khẳng định, mà phải diễn đạt bằng khẩu khí khéo léo, nhẹ nhàng. Ví dụ, bạn có thể áp dụng cách nói sau: "Anh thấy như thế này có phải tốt hơn một chút không?" hay "Tôi cảm thấy mình có trách nhiệm phản ánh với anh một số tình hình".

Ngoài ra, cấp dưới nên chọn lựa đúng thời điểm và hoàn cảnh. Nói công khai ở những nơi đông người không hay bằng nói chuyện riêng, nói khi sự việc đã được quyết định rồi không tốt bằng nói khi sự việc còn đang ấp ủ, nói khi tâm trạng của cấp trên sa sút không bằng nói khi cấp trên đang cảm thấy vui vẻ. Tóm lại, cấp dưới nên căn cứ vào tính khí, tác phong, tâm trạng của cấp trên mà tùy cơ ứng biến, chọn thời cơ cấp trên dễ dàng chấp nhận nhất để nói chuyện.

Không được xung đột với cấp trên là một quy luật thông thường, nhưng điều đó không có nghĩa là trong những trường hợp đặc biệt không thể sử dụng để thuyết phục cấp trên. Bất kể việc gì cũng nên nhìn nhận từ hai phía, không nên quá câu nệ, máy móc.

HỌC CÁCH ĐI CÔNG TÁC CÙNG LÃNH ĐẠO

Bạn đi công tác với cấp trên là để phát huy vai trò trợ lý giống như ở văn phòng làm việc, điểm khác biệt duy nhất là nơi làm việc không giống như thường ngày. Bạn có thể cùng dùng cơm, cùng ngồi taxi, cùng vào nhà hàng để tiếp khách với cấp trên. Do đó, bạn phải tìm hiểu thấu đáo những phép tắc trong ngoại giao thương mại thì mới có thể ứng phó trong những trường hợp cụ thể.

- Bạn muốn về lúc 5 giờ chiều còn cấp trên lại muốn bạn đi ăn tối cùng ông ấy?

- Nếu thành phố bạn đến công tác có thắng cảnh nổi tiếng mà bạn biết rõ mình có đủ thời gian để thưởng ngoạn, bạn sẽ đi một mình hay mời sếp cùng đi?

- Bạn có nên đề nghị tự chi một nửa số tiền cho bữa trưa hay

cả các chi phí khác?

- Nếu cấp trên phải cầu nguyện trước bữa ăn, bạn có cần cung kính cầu nguyện cùng ông ấy không?

- Nếu cấp trên không giới thiệu bạn với khách, bạn có nên tự giới thiệu mình hay không?

Khi gặp phải những tình huống trên đây, bạn nên xử lý thế nào?

Tất cả quyết định của bạn đều phải dựa trên quan hệ giữa bạn và cấp trên. Nếu cả hai cùng giới thì mọi chuyện tương đối đơn giản, không khó để quyết định sẽ dùng cơm hay thưởng thức biểu diễn nghệ thuật cùng nhau. Nếu là hai người khác giới mà đi cùng nhau ra ngoài vào buổi tối thì rất dễ bị người khác hiểu lầm (bao gồm cả cấp trên của bạn trong đó). Nhưng nhìn từ một góc độ khác, nếu thường ngày bạn quen đi ngoại giao cùng cấp trên thì nếu phải đi công tác cùng cấp trên, bạn cũng không cần phải cố gắng để tránh né.

Bạn hãy dựa vào thứ tự ưu tiên của công việc mà quyết định. Nếu bạn đã mệt mỏi sau một ngày làm việc, chỉ muốn gọi phục vụ phòng mang đồ ăn đến và nhân cơ hội đó gọi điện trò chuyện với vợ con thì đừng nên miễn cưỡng. Tuy nhiên, xem xét dưới một góc độ khác, thành công trong sự nghiệp cũng là một việc cần phải ưu tiên. Nếu cấp trên thực sự muốn ăn cơm cùng bạn thì bạn cũng không nên từ chối.

Nếu tín ngưỡng khác nhau, bạn không cần thiết phải cầu nguyện cùng với người khác. Nhưng phép tắc trong thương mại yêu cầu bạn phải giữ im lặng, kiên trì đợi cấp trên hoàn tất việc cầu nguyện. Một khi bạn biết rõ cấp trên có thói quen cầu nguyện trước khi ăn, bạn nên im lặng đợi họ, tuyệt đối không được dùng bữa trước. Điều này thể hiện sự tôn trọng của bạn dành cho họ.

Nói đến chi tiêu cá nhân, đừng để việc nào cấp trên cũng phải móc hầu bao. Nếu công ty không thanh toán một số chi phí nào đó hoặc bạn không biết rõ tiền ăn là tự lo hay không, thì bạn nên trả khoản tiền đó. Một người quản lý trẻ tuổi cần hiểu rõ quan điểm, tiền bạc đồng nghĩa với quyền lực, thi thoảng mời cấp trên ăn bữa cơm cũng chỉ để nhắc nhở bản thân rằng, không chỉ mình mới là người có quyền lực. Cho dù bạn biết rõ tiền ăn có thể đề xuất công ty thanh toán, nhưng khi cấp trên rút tiền ra để trả, bạn nên nói một tiếng "cảm ơn". Nếu bạn mua đồ điểm tâm hay những thứ lặt vặt khác cho mình, thì hãy nhớ mua cho sếp một phần như thế,

bạn sẽ thể hiện được sự hào phóng của mình.

Nếu cấp trên không giới thiệu bạn với khách, việc bạn tự mình giới thiệu là phù hợp với lễ nghi. Cần giả bộ rằng cấp trên nhất thời lơ đãng, quên làm việc đó và bạn có thể vui vẻ, hòa nhã tự giới thiệu bản thân.

LÀM TỐT VAI TRÒ TRỢ LÝ BÊN CẠNH LÃNH ĐẠO

Người lãnh đạo muốn làm tốt công việc đều không tách rời được chữ "mưu", những kẻ hữu dũng vô mưu tất sẽ gặp khó khăn. Do đó, bên cạnh mỗi người lãnh đạo đều cần có một "nhóm cố vấn", tập hợp một loạt những nhân tài có mưu lược. Lý do rất đơn giản, bất cứ người lãnh đạo nào cũng không thể có khả năng tài ba xuất chúng hơn người trên mọi phương diện. Cho dù có kiến thức, sự sáng suốt, có tầm nhìn xa, có năng lực, nhưng một mình ông ta không thể dự liệu hết mọi việc. Trong khi đó các "mưu sĩ" lại có thể chỉ rõ những sai lầm, giúp lãnh đạo phân tích tình thế trước mắt và xu hướng phát triển trong tương lai. Do đó, người lãnh đạo rất coi trọng những cấp dưới có mưu lược.

Người lãnh đạo coi trọng mưu sĩ là một mặt của vấn đề, nhưng mưu sĩ có nhận được sự trọng thị của lãnh đạo hay không phần lớn phụ thuộc vào phương thức hành vi của chính họ. Nếu cấp dưới là nhân tài kiểu mưu sĩ, nhiều mưu lược, giỏi hoạch định chính sách, suy nghĩ chu toàn, hoạch định chính sách, giúp cấp trên vượt qua vô số khủng hoảng, thành công trong nhiều việc, thì không nghi ngờ gì, đây chính là vốn liếng để cấp dưới thăng tiến sau này.

Vì vậy có thể nhận thấy rằng, khi cấp dưới làm việc xuất sắc khiến cấp trên tin tưởng, thậm chí cảm thấy không thể thiếu thì vô hình trung cấp dưới đã tạo được sức ảnh hưởng đối với cấp trên và hình thành nên một uy thế tiềm tàng nhất định. Nếu bạn chịu khó mở rộng nghiệp vụ, bày mưu tính kế cho lãnh đạo và không có dã tâm "đoạt quyền", bạn sẽ nhận được sự tín nhiệm của cấp trên. Khi lãnh đạo thấy bạn là người có thể tin cậy được thì họ sẽ giao cho bạn nhiều chức trách và quyền hạn to lớn hơn.

GÓP Ý CŨNG PHẢI KHÉO LÉO

Những cấp trên bảo thủ, cố chấp sẽ cho rằng ý kiến của mình luôn đúng và gạt bỏ hết những ý kiến mà người khác đề xuất. Quan điểm họ đưa ra luôn có tiềm lực vĩ đại, còn ý kiến của người khác

thì không đáng một xu. Trên thực tế, họ không hề muốn những người khác trong cùng bộ phận tích cực suy xét vấn đề, nếu bạn cả gan đề xuất kiến nghị mới thì sẽ bị họ chụp mũ là "kẻ sinh sự".

Nếu phải làm việc với những cấp trên bảo thủ, tự cho mình là đúng thì mục tiêu của bạn là: để cho ý kiến của bạn được xem xét một cách khách quan, đồng thời không gây khó chịu cho cấp trên.

Bạn đưa ra kiến nghị với cấp trên không phải là yêu cầu thay đổi mà là muốn để cấp trên tham khảo. Bạn cần nhấn mạnh vai trò quan trọng của cấp trên. Kiến nghị của bạn có được chấp nhận hay không chỉ có thể chứng minh được một sự thực, đó chính là sự sáng suốt của cấp trên.

Trong quá trình hình thành quan điểm của bạn, cấp trên luôn đóng vai trò mang tính quyết định. Bạn phải khiến cấp trên ý thức được điểm này, bằng cách nói rõ: Sau khi nghe lời phát biểu của họ vào tuần trước, bạn mới xuất hiện suy nghĩ này; hoặc sau khi cấp trên thảo luận về tính cấp thiết trong việc nâng cao năng suất lao động vào sáng nay, bạn mới có suy nghĩ này.

Trước khi đi sâu vào thảo luận, bạn cần hỏi cấp trên xem họ có thời gian hay không. Nếu không bạn có thể khiến cấp trên khó xử. Nếu bạn biết rằng ý kiến của mình được nhiều người ủng hộ thì hãy mạnh dạn phát biểu nó trong cuộc họp. Trước khi mở lời, tốt nhất bạn nên ghi ý kiến của mình ra giấy. Trong đó hãy liệt kê những quan điểm chính của bạn, như thế sẽ giúp bạn trình bày vấn đề một cách rõ ràng, thấu đáo hơn.

Nếu như kiến nghị của bạn bị chỉ trích, bạn phải nghĩ cách dùng lý lẽ bảo vệ quan điểm của mình. Khi cấp trên phát biểu ý kiến về kiến nghị của bạn, bạn cần ghi lại những ý kiến phản đối mà bạn cho là hợp lý. Khi trình bày ý kiến, trước tiên bạn cần có sự trao đổi về những lời nhận xét đúng đắn, còn các ý kiến khác có thể bỏ qua, tiếp sau đó mới bàn đến các quan điểm khác.

Bạn nên dành thời gian cho cấp trên suy nghĩ vấn đề. Khi họ cảm thấy chưa chắc chắn, họ có thể từ chối tất cả kiến nghị bạn đưa ra. Lúc này, bạn không cần nói bất kì điều gì, hãy để họ quyết định lại sau khi đã hiểu hết tình hình.

ĐỂ CẤP TRÊN COI TRỌNG MÌNH

Một doanh nhân lớn của Nhật Bản khi còn làm nhân viên phục vụ thường bị cấp trên trách mắng. Nhưng cũng vì vậy mà ông học

hỏi được rất nhiều điều, nên ông thường xuyên "chủ động" tìm sự trách mắng. Gặp cấp trên, ông không lẩn tránh như các nhân viên khác mà chào hỏi và xin ý kiến: "Xin hỏi tôi có chỗ nào cần sửa đổi không".

Lúc này, cấp trên liền chỉ cho ông rất nhiều điểm cần chú ý. Sau khi nghe những lời giáo huấn này, ngay lập tức ông đã sửa chữa khuyết điểm.

Ông chủ động xin thỉnh giáo, bởi vì biết rõ rằng, một người phục vụ trẻ tuổi chưa có kinh nghiệm như ông lúc đó rất khó có cơ hội nói chuyện với cấp trên nên chỉ có thể dùng cách này.

Hơn nữa, khi xin ý kiến cấp trên chính là thời cơ tốt nhất để tự tiến cử mình. Chính vì thế cấp trên của ông lúc đó có ấn tượng sâu sắc về ông so với bất kì nhân viên nào khác. Khi có điều cần nhắc nhở, cấp trên luôn gọi thẳng tên ông một cách thân thiết và chỉ ra những điểm cần phải chú ý.

Trong suốt hai năm, ngày nào ông cũng chủ động và khiêm tốn học hỏi như thế. Một hôm, cấp trên nói với ông: "Trong một thời gian dài quan sát, tôi phát hiện ra rằng, anh làm việc khá siêng năng, đáng được khích lệ, cho nên bắt đầu từ ngày mai, tôi mời anh đảm nhận chức vụ giám đốc." Chính nhờ vào sự học hỏi cấp trên mà một nhân viên 19 tuổi được thăng chức làm giám đốc. Bị cấp trên trách mắng cũng chính là bạn đang nhận được một hình thức giáo dục khác.

Khi bị cấp trên trách mắng, bạn cần nghiêm túc chuyên tâm lắng nghe, sau khi nghe xong cần vui vẻ trả lời: "Vâng, tôi biết rồi, bây giờ tôi sẽ lập tức đi làm."

Ngược lại, nếu gặp phải tình huống đó, nhưng bạn lại thể hiện thái độ căng thẳng, bất an thì sẽ khiến đối phương cho rằng bạn có ý phản kháng nên không thoải mái. Nói cách khác, bạn phải yên lặng tiếp nhận trách mắng của cấp trên, đồng thời giữ thái độ lịch sự để tiếp cận đối phương, đó chính là sự tôn trọng cấp trên và là bí quyết để cấp trên có ấn tượng tốt đẹp về bạn.

Nếu bạn cảm thấy mất mặt khi bị cấp trên trách mắng trước đám đông, từ đó sinh lòng oán hận thì cực kì sai lầm. Lúc này, bạn cần nhìn nhận vấn đề theo một hướng tích cực, đó là, cấp trên đang bồi dưỡng, chỉ bảo cho mình hơn nữa hãy nghĩ rằng, trong số rất nhiều người, chỉ có bạn mới được cấp trên quan tâm, "mình là người có tiền đồ nhất trong số nhân viên của công ty, khả năng là

cấp trên đang kì vọng rất nhiều về mình". Những người không có tiền đồ nhất là những người không được cấp trên chú ý.

QUAN SÁT KĨ CẤP TRÊN CỦA BẠN

Nhất cử nhất động của cấp trên bạn đều nên thu vào tầm mắt. Vậy làm thế nào để giao tiếp với những cấp trên không giống nhau đây?

1. Khi giao tiếp với cấp trên điềm tĩnh, bạn không thể tự ý quyết định

Ít nói, cử chỉ từ tốn, khi vui mừng cũng không cười lớn, không khoa chân múa tay, lúc khổ đau cũng không than khóc, không gặp ai cũng kể lể, nếu là đúng cũng không vỗ tay khen ngợi, không bày tỏ sự tán thành một cách thái quá; luôn giữ trạng thái bình thường nhất. Đó là những biểu hiện của một cấp trên có cái đầu điềm tĩnh.

Nếu gặp phải cấp trên như vậy, bạn tuyệt đối không nên tự ý quyết định mọi kế hoạch, tốt nhất sau khi kế hoạch được quyết định, bạn chỉ cần chấp hành là được. Trong quá trình thi hành nhiệm vụ, bạn phải ghi chép tỉ mỉ, cho dù là điểm nhỏ nhất. Báo cáo tường tận, chi tiết chính là kiểu báo cáo mà cấp trên này yêu cầu. Tuy nhiên, đối với những khó khăn trong quá trình thực hiện, tốt nhất bạn nên tự giải quyết, không cần xin ý kiến chỉ đạo. Thay vì kiến nghị nhiều có thể làm hỏng việc, bạn hãy tùy cơ ứng biến. Sau khi xong việc, bạn hãy trực tiếp báo cáo cách thức xử lý của mình, như vậy cấp trên sẽ vô cùng hài lòng. Nhưng điều cần chú ý là báo cáo cũng cần tránh giọng điệu khoe khoang, tuy lúc đó công việc thực sự rất khó thực hiện, bạn cũng cần thuật lại một cách đơn giản, nhẹ nhàng. Như vậy, bạn càng chứng tỏ được bản lĩnh ứng biến của mình.

2. Giao tiếp với những cấp trên nhu nhược, cần để tâm đến nhân vật có quyền lực thực sự bên cạnh họ

Những người nhu nhược không thể làm lãnh đạo, cho dù họ có làm lãnh đạo thì quyền hành thực sự cũng không nằm trong tay họ. Bạn phải nhìn nhận chuẩn xác người thay quyền lãnh đạo đó tính tình thế nào, sau đó mới tìm biện pháp đối phó. Trọng tâm của một cơ quan không phải là chức danh mà là quyền lực và sự tồn tại của quyền lực mới là trọng tâm. Tuy nói, danh không chính thì ngôn không thuận, chức danh và quyền lực thường đi đôi với nhau. Song, đối với những lãnh đạo nhu nhược, chức danh

là chức danh, quyền lực là quyền lực, tuyệt đối không thể hợp lại với nhau. Người thay thế nếu là "chính nhân quân tử" thì lãnh đạo nhu nhược còn có thể giữ được tôn nghiêm mang tính hình thức. Nhưng nếu người thay thế là kẻ có dã tâm thì họ sẽ ép người lãnh đạo đi theo hướng của mình, chính sách hoàn toàn do họ quyết định, lãnh đạo chỉ là bù nhìn mà thôi. Trong tình thế này, bạn phải có khả năng đấu tranh với người thay thế. Nếu không, bạn sẽ thất bại. Bạn cũng không thể tách rời người thay thế, vì tách rời một cách tùy tiện chắc chắn sẽ khó phát triển. Bạn phải hiểu rằng, người thay thế đã giành được địa vị của người lãnh đạo, xung quanh còn có vây cánh của anh ta. Trong tình huống này, trừ phi dã tâm của anh ta bộc lộ, dẫn đến việc mọi người đều không tin phục, bạn mới có thể hành động.

3. Giữ khoảng cách vừa phải với cấp trên nhiệt tình

Nếu cấp trên của bạn nhiệt tình, tỏ ý hết sức có thiện cảm với bạn, thì bạn cũng không nên hoàn toàn tin tưởng ngay mà cần hiểu rằng sự nhiệt tình của họ sẽ không được bền lâu. Bạn nên giữ thái độ bình thản, giữ khoảng cách vừa phải khi nhận được sự "sủng ái" đó.

Tình bằng hữu giữa những người quân tử luôn trong sạch, thanh đạm như nước, không giả tạo, phù phiếm, lợi dụng lẫn nhau. Đối với những cấp trên nhiệt tình, tốt nhất bạn nên dùng phương pháp này. Nếu bạn có chủ trương hoặc kiến nghị nào đó thì cần dùng phương pháp đưa thông tin dần dần, không nên nói hết ngay một lúc, có như thế mới khiến cấp trên lúc nào cũng cảm thấy bạn đem đến cảm giác mới mẻ. Đối với những biện pháp họ đưa ra, nếu bạn cho là đúng thì hãy mau chóng thực thi, nếu không "đêm dài lắm mộng", qua một thời gian họ có thể sẽ thay đổi; nếu bạn cho rằng sai, cũng không cần tranh luận trực tiếp, chỉ cần tiếp nhận bằng lời nhưng không cần thực hiện, qua một thời gian họ tự biết không thỏa đáng sẽ không đề cập đến nữa.

Tóm lại, đối với cấp trên nhiệt tình, bạn chỉ có thể dùng biện pháp ôn hòa để giải quyết những việc cấp bách. Nếu tâm trạng của họ sa sút, bạn hãy yên lặng chờ đợi cơ hội thích hợp để đẩy tình cảm lên cao trở lại. Tình cảm của cấp trên cũng giống như quả lắc đồng hồ, lắc qua rồi sẽ lắc lại. Trừ phi giữa hai bên nảy sinh hiểu lầm hoặc quan hệ có trở ngại thì quả lắc đó mới không thể quay về vị trí cũ.

4. Giao tiếp với những cấp trên rộng rãi, cởi mở, phải làm nổi bật năng lực của bản thân

Nếu bạn gặp được cấp trên hào phóng, rộng rãi thì điều đó thật đáng vui mừng. Chỉ cần bạn biết cách sử dụng năng lực, thể hiện những thành tích công việc vượt trội hơn người khác, chờ đợi thời cơ chín muồi thì nhất định bạn sẽ có cơ hội phát triển. Bản thân họ là người tài, nên họ cũng trân trọng những người có tài. Chỉ có anh hùng mới nhận ra anh hùng, bạn đã là anh hùng, thì không lo cấp trên không ngưỡng mộ bạn; chỉ có anh hùng mới biết dùng anh hùng, bạn đã là anh hùng, cũng không lo họ không đề bạt, trọng dụng.

Khi cơ hội chưa đến, bạn vẫn nên vui vẻ làm việc và phải làm sao cho vừa nhanh vừa tốt. Điều này thể hiện bạn có năng lực để làm công việc đó. Đồng thời bạn cần lưu ý rằng, cơ hội ở khắp nơi, một khi phát hiện nhân tố mới thì phải nắm cho thật chắc. Bạn hãy nhớ kĩ tất cả mọi kế hoạch phải được chuẩn bị hết sức chu đáo, tỉ mỉ, sau đó xem xét cơ hội để đề xuất, một khi được chọn dùng thì bạn có thể bộc lộ hết tài năng của mình. Ý kiến của bạn nếu được chấp nhận sẽ chứng tỏ bạn có tầm nhìn xa trông rộng, nếu tiếp tục được ủy thác thực hiện nhiệm vụ khác thì sẽ càng khẳng định cho tài năng của bạn. Sự phát triển của bạn đã có một khởi đầu tốt đẹp, đã tìm đúng đường đi, chỉ cần từng bước tiến lên mà thôi, sớm muộn bạn cũng sẽ vượt lên người khác nên không nhất thiết phải vội vàng.

5. Với cấp trên ngạo mạn, hãy giữ đúng cương vị của mình

Người ngạo mạn phần lớn là do có đủ điều kiện để ngạo mạn. Đánh mất điều kiện này, người đang ngạo mạn sẽ trở lại tính nết cũ, có thêm điều kiện này thì người đang khiêm tốn cũng biến thành ngạo mạn. Có thể thấy rằng ngạo mạn là do môi trường tạo thành, không phải tính cách bẩm sinh.

Nếu cấp trên của bạn là người ngạo mạn, thay vì nịnh nọt lấy lòng, bạn hãy làm đúng chức trách của mình. Như thế, tuy cấp trên có ngạo mạn, nhưng để tính toán cho sự nghiệp của bản thân, họ cũng không thể hoàn toàn loại bỏ những người quân tử muốn lập công như bạn. Một khi có cơ hội, bạn nên thể hiện bản lĩnh đặc biệt của mình, chỉ cần bạn là một nhân tài thì cấp trên sẽ nhìn bạn bằng con mắt khác.

6. Giao tiếp với cấp trên nham hiểm, phải chú ý thận trọng

Những người nham hiểm sẽ luôn nghĩ cách trả thù đối với những việc không như ý, sẽ nghĩ cách loại bỏ những người không hài lòng. Những người kiểu này do nghi ngờ mà sinh đố kị, do hận thù

mà sinh tàn ác, trong đầu luôn có ý đồ ra tay trước, luôn quan niệm thà phụ người còn hơn để người phụ mình. Vui vẻ hay bực tức họ đều không thể hiện lên nét mặt, căm tức cực độ vẫn có thể giả bộ tươi cười khiến cho bạn không thể đề phòng.

Tóm lại, với người nham hiểm, tuyệt đối không nên áp dụng biện pháp trả miếng trực tiếp mà chỉ được phép dùng mưu. Nếu cấp trên của bạn là loại người này, bạn hãy dốc sức vì công việc, đừng thể hiện tài năng, từ đó họ sẽ không đề phòng hay đố kị với bạn, bạn sẽ được bình an. Nhưng một nơi như vậy không phải là lý tưởng, không trụ lâu được, nếu bạn muốn có cơ hội phát triển thì hãy chuyển nơi làm việc khác.

ĐIỀU CHỈNH ĂN Ý GIỮA CẤP TRƯỞNG VÀ CẤP PHÓ

Trong ban lãnh đạo, cấp phó giữ một vị trí quan trọng. Họ vừa là người lãnh đạo, vừa là người chấp hành, vừa có thể quản thúc người khác, vừa nhận sự quản thúc của người khác, vừa chủ động, vừa bị động. Người lãnh đạo khi ở vào vị trí này, làm thế nào để giữ được mối quan hệ tốt với cấp trưởng?

1. Thiết lập quan hệ, chủ động phối hợp với cấp trưởng

Cấp phó và cấp trưởng phải dựa vào nhau, bổ sung cho nhau, ủng hộ nhau mới có thể cùng nhau hoàn thành sứ mệnh. Do vậy, cấp phó phải công tâm, lấy đại cục làm trọng, từ bỏ tư tưởng danh lợi và lòng hư vinh, kiên quyết bảo vệ uy tín và địa vị của cấp trưởng, tích cực ủng hộ và phối hợp công việc với cấp trưởng, bằng lòng làm tốt vai trò của một "phụ tá". Những việc cấp trưởng nhất thời suy xét chưa chu đáo, cấp phó phải chủ động nhắc nhở. Khi cấp trưởng gặp khó khăn với quyết sách, cấp phó cần giúp đỡ cấp trưởng phân tích cái lợi và hại trong đó, giúp giảm thiểu sai sót.

2. Dũng cảm nhận trách nhiệm, làm tốt nhiệm vụ

Cấp phó thường có hai cái sợ: thứ nhất sợ nắm không chắc công việc, một khi xảy ra sai sót sẽ không gánh vác nổi trách nhiệm. Vì thế họ quá cẩn thận, việc lớn việc nhỏ đều phải xin chỉ thị, không dám tự ý quyết định. Thứ hai, họ sợ người khác nói mình "tranh quyền", vì thế trong công việc thiếu tính chủ động, việc gì cũng đợi cấp trưởng có ý kiến rồi mới chịu làm. Như thế, một mặt đã gây cho cấp trưởng những phiền phức không đáng có, ảnh hưởng đến toàn bộ công việc, đồng thời họ cũng tự hạ thấp quyền hạn

lãnh đạo của mình. Thực ra, khi cấp phó phụ trách mặt nào đó cũng nên có quyền quyết sách nhất định. Do đó, chỉ cần cấp phó nhìn nhận đúng đắn một vấn đề là có thể đưa ra quyết định, mạnh dạn thực thi, phát huy vai trò độc lập, tạo điều kiện cho cấp trưởng có thêm thời gian và sức lực nắm bắt các công việc mang tính toàn cục, cũng như sắp xếp và bố trí chiến lược ở tầm vĩ mô. Đây chính là sự ủng hộ lớn nhất sự phối hợp ăn ý nhất với cấp trưởng.

3. Lấy sự nghiệp làm trọng, tránh tranh quyền đoạt lợi

Đây là phẩm chất cần có của mỗi cấp phó. Nếu cấp phó có thể vì lợi ích của tập thể, không màng chức vụ cao thấp, không tranh quyền đoạt lợi, thì ban lãnh đạo sẽ ổn định, từ đó mở ra cục diện mới, lập được nhiều thành tích mới. Nếu cấp phó hám lợi, có dã tâm cá nhân, trong lòng lúc nào cũng muốn tranh quyền đoạt lợi thì ban lãnh đạo sẽ phân tán, công việc chắc chắn sẽ không thể vận hành tốt. Chỉ khi coi trọng sự nghiệp chung, mới có thể làm lợi cho tập thể và cho chính cá nhân mình, nếu tranh quyền đoạt lợi tất hại mình hại người.

4. Phải vì đại cục chung, chú ý điều chỉnh quan hệ hàng ngang

Tuy cấp phó phụ trách quản lý một hoặc vài mảng công việc, nhưng không thể tách khỏi vai trò và sức mạnh của tập thể ban lãnh đạo. Tuyệt đối không nên cường điệu quá mức công việc mình phụ trách mà bỏ qua hoặc hạ thấp công việc ở những mảng khác, bất chấp lợi ích toàn cục, gây khó khăn cho cấp trưởng. Ngoài ra, cấp phó phải có trách nhiệm tăng cường liên hệ với các phòng ban khác nhằm trao đổi thông tin, làm tốt công tác phối hợp, không nên chỉ quan tâm đến công việc thuộc phận sự của mình mà máy móc, cứng nhắc với những phòng ban khác.

5. Rộng lượng, khoan dung

Ở một mức độ nhất định, làm cấp phó đôi khi còn khó hơn cấp trưởng. Bởi vì cấp phó có thể gặp phải rất nhiều tình huống mà cấp trưởng không gặp phải. Ví dụ như, phương án do cấp phó điều tra nghiên cứu mới đề xuất ra được, nhưng kết quả lại bị cấp trưởng phủ quyết; lại có cấp trưởng không muốn tài năng và công trạng của cấp phó vượt mình. Vì vậy, yêu cầu cấp phó phải có tấm lòng rộng rãi, khoan dung độ lượng, học được cách thấu hiểu và tha thứ cho người khác. Nếu phương án của bạn không được chấp nhận, bạn cần kiểm tra lại xem phương án đó có phù hợp với thực tế hay không; nếu nó thiết thực, khả thi thì nên thuyết phục cấp

trưởng; nhất thời không thuyết phục được thì có thể tạm hoãn, đợi đến khi thời cơ thích hợp hãy đề xuất lại. Khi bị oan ức trong công việc, hoặc rơi vào hoàn cảnh cực kì khó khăn, phức tạp cũng phải bình tĩnh xử lý.

Chương X

Cấp dưới - Xây dựng mối quan hệ tốt đẹp giữa cấp trên và cấp dưới

** Luôn chú ý đến sự thay đổi trong thái độ của cấp dưới, đồng thời đưa ra những điều chỉnh chiến lược tương ứng là một sự đầu tư sáng suốt và lâu dài.*

** Khi xử lý các mối quan hệ xã hội, có thể dùng sự chân thành để thu hẹp khoảng cách giữa người với người, thậm chí chiếm được lòng người, đây là một phương pháp đem lại hiệu quả rất tốt.*

** Gạt bỏ thành tích của cấp dưới là một hành vi tham lam.*

** Các nhà lãnh đạo hãy thực hiện nguyên tắc "lấy mình làm gương", như vậy mới có hi vọng đưa cấp dưới vào quỹ đạo chuẩn, tránh mọi phiền phức cho bản thân và người khác.*

CHĂM LO CHO CẤP DƯỚI BẰNG CẢ TẤM LÒNG

Với sự phát triển nhanh như vũ bão của khoa học kĩ thuật ngày nay, nhân viên phải đối mặt với những áp lực ngày càng lớn. Vì thế, bảo hiểm lao động, bảo hiểm y tế chuyên về sức khỏe cũng khó có thể đảm bảo an toàn cho sức khỏe về "tâm hồn" của nhân viên. Muốn nhân viên toàn tâm với công việc, nâng cao năng suất thì cách duy nhất là lãnh đạo phải chủ động nhận thức và giải quyết những vấn đề của nhân viên thì mới có hiệu quả, thúc đẩy nhân viên ngày càng dốc tâm dốc sức cho công ty.

Những năm gần đây, một số công ty có khả năng cạnh tranh lớn của Mỹ đua nhau thành lập các tổ chức "trợ giúp nhân viên", mục đích là tạo ra sự bảo đảm về mặt tâm lý cho nhân viên, hi vọng có

thể giúp họ giải quyết những vấn đề cá nhân và gia đình.

Bất kể công ty của bạn có chế độ quản lý này hay không thì việc quan tâm đến sức khỏe tâm lý của nhân viên đã trở thành một khâu khá quan trọng trong xu hướng quản lý hiện đại. Muốn làm được công tác hỗ trợ tâm lý này, người lãnh đạo trước tiên phải gặp gỡ với nhân viên. Khi gặp gỡ cần chú ý những nguyên tắc dưới đây:

Về mặt thời gian, bạn nên chọn những ngày đầu tuần chứ không nên chọn những ngày cuối tuần, chọn đầu giờ buổi sáng chứ không chọn lúc trước lúc tan ca.

Về địa điểm, bạn nên chọn nơi nhân viên có cảm giác riêng tư, yên tĩnh, như một quán cà phê ở gần văn phòng làm việc, một vườn hoa có thể đi dạo hoặc phòng hội nghị trong công ty để tránh trong quá trình nói chuyện bị làm phiền và giúp nhân viên có thể tâm sự thẳng thắn.

Bạn cần chú ý lắng nghe chứ không nên đưa ra bất kì kiến nghị hay phán đoán nào. Ngoài ra, cần phải bảo mật nội dung nói chuyện, sau cuộc gặp riêng không bình luận thêm về tình tiết với những đồng nghiệp khác. Nếu biết bản thân không có cách nào giải quyết vấn đề của nhân viên thì nên nhờ chuyên gia hỗ trợ. Sau buổi nói chuyện, nếu phát hiện nhân viên vẫn có xu hướng hành vi tiêu cực thì phải tìm biện pháp chuyển cho chuyên gia tâm lý hoặc tạo cơ hội trị liệu tâm lý để nhân viên chọn lựa. Hành vi tiêu cực biểu hiện ở nhiều mặt như: dễ dàng tức giận, buồn bã hoặc sợ hãi, cảm thấy cô đơn, sầu muộn, cảm xúc không ổn định, nát rượu hoặc hút thuốc. Khi bạn bè thân thiết qua đời, cảm giác bị áp lực cao, không có cách nào tập trung tinh thần, dễ dàng mất ngủ, muốn tự sát, buồn vì béo phì, thiếu tự tin, xấu hổ, cảm thấy bi quan với công việc, với bản thân hoặc với thế giới, mối quan hệ xã hội không tốt, thiếu khát vọng để khích lệ bản thân, sầu muộn vì gia đình và kinh tế.

Hiển nhiên là sau khi đã chuyển những nhân viên có vấn đề cá nhân cho các chuyên gia tâm lý, lãnh đạo cũng nên chịu trách nhiệm theo dõi sát sao đến cùng. Trong vòng hai tuần sau cuộc gặp gỡ đầu tiên, lãnh đạo và nhân viên phải trao đổi lại một lần nữa, khích lệ nhân viên bộc lộ tư tưởng, cảm nhận và đưa ra ý kiến của bản thân.

BỒI DƯỠNG TINH THẦN LÀM CHỦ CỦA NHÂN

Mối quan hệ giữa lãnh đạo với cấp dưới luôn tồn tại mâu thuẫn. Người lãnh đạo muốn nâng cao trình độ quản lý thì phải không ngừng cải thiện biện pháp quản lý, bổ sung thêm những quy chế mới, thúc đẩy phương án mới. Ngược lại, cấp dưới lại cho rằng, làm theo cách cũ chẳng có gì không tốt. Tại sao phải đổi đi đổi lại? Đúng là chỉ thích hành hạ người khác.

Hai tâm lý đan xen nhau này sẽ gây ra mâu thuẫn và ảnh hưởng đến tiến triển của công việc. Mặc dù lãnh đạo có thể đưa ra những quy định cứng rắn, ép buộc cấp dưới thực hiện một cách vô điều kiện, nhưng hiệu quả chưa chắc đã tốt, thậm chí có thể gây ra kết quả ngược lại.

Mỗi người đều có lòng tự trọng, nếu bạn muốn thay đổi thói quen, hành vi của họ, họ sẽ có cảm giác lòng tự trọng bị tổn thương. Thực ra, những gì họ thực hiện từ trước đến nay không phải là phát minh của bản thân mà chỉ là những thứ xuất phát từ thói quen đã được thừa nhận thuộc về bản thân mà thôi.

Đối với quan điểm này, bạn có thể áp dụng biện pháp vừa có thể giữ sự tự trọng, vừa có thể thay đổi cách làm việc, đó chính là quản lý theo "phương thức tham dự". Khi người lãnh đạo cần cải thiện phương pháp quản lý, hãy để tất cả nhân viên tham gia vào việc đưa ra quyết định, nói cho họ biết lý do thay đổi, giúp họ hiểu được toàn bộ quá trình và đưa ra giải pháp từ đó có thể tự giác thực hiện.

Cách làm này sẽ tốn thời gian hơn, nhưng vì giải pháp là do mọi người cùng đưa ra nên khi thực hiện sẽ nhận được sự ủng hộ của số đông, đạt được hiệu quả tốt hơn.

Việc tham gia khiến nhân viên có cảm giác được coi trọng, triển khai công việc trong tâm trạng vui vẻ. Đây là bầu không khí trong doanh nghiệp mà lãnh đạo nào cũng kì vọng.

Làm thế nào để khiến cấp dưới có cảm giác được tham dự?

1. Giúp cấp dưới hiểu được tình hình thực tế

Khi bố trí công việc cho cấp dưới, một số lãnh đạo chỉ căn dặn nhân viên cách làm mà không nói rõ lý do, dường như họ không muốn cấp dưới biết được nhiều bí mật kinh doanh, đề phòng tin tức lộ ra bên ngoài.

Những tin tức quan trọng tất nhiên chỉ có cấp lãnh đạo mới nắm được, tuy nhiên với những khâu như lịch làm việc, thậm chí những kế hoạch trong một giai đoạn thì lãnh đạo nên để nhân viên của mình biết. Ưu điểm của việc này là:

Thứ nhất, giúp cấp dưới có tinh thần chủ động, khi làm việc hiểu rõ lý do tại sao lại làm như vậy, từ đó có thể phát huy tinh thần sáng tạo chủ động, nghĩ ra những phương pháp tốt hơn để đạt được mục tiêu. Không trói buộc cấp dưới mới có thể khiến tài năng của họ được phát huy.

Thứ hai, bạn làm cho cấp dưới cảm thấy được tôn trọng, từ đó, tinh thần trách nhiệm của họ cũng sẽ cao hơn. Họ biết phải làm gì, làm như thế nào và làm việc với tinh thần coi việc của lãnh đạo là việc của bản thân.

Thứ ba, thuận lợi cho việc phối hợp giữa các bộ phận. Các bộ phận không chỉ biết mình phải làm gì mà còn biết được những bộ phận xung quanh làm gì, như vậy có thể cân đối công việc, tránh được việc trùng lặp không cần thiết và sai sót xảy ra do không nắm rõ tình hình.

Vì thế, người lãnh đạo sáng suốt là người để cấp dưới hiểu được tình hình thực tế, khiến mỗi người đều biết rõ bản thân nên làm việc như thế nào và vị trí công việc trong công ty ra sao.

2. Để cấp dưới tham dự vào kế hoạch của công ty

Người lãnh đạo giỏi dùng người đều biết cách sử dụng bí quyết này. Khi công ty phải quyết định một việc quan trọng, hãy để cấp dưới tham dự, đưa ra ý kiến của riêng mình, đó là một cách làm khá thông minh. Có hai nguyên nhân:

Thứ nhất, bàn bạc với cấp dưới bao giờ cũng thu được kết quả ngoài dự kiến bởi người lãnh đạo thường đắn đo quá nhiều mà làm mất tính sáng tạo.

Thứ hai, cho cấp dưới cơ hội tham dự vào kế hoạch của công ty có thể tăng cảm giác gắn bó với công ty và tinh thần đồng đội; hơn nữa đối với cấp dưới, hành động này có thể thúc đẩy họ làm việc tích cực hơn, vui vẻ hơn.

PHẢI HỌC ĐƯỢC CÁCH TRAO QUYỀN

Trao quyền nghĩa là người lãnh đạo trao cho cấp dưới một quyền

lực nhất định để người đó có thể tự mình phán đoán và xử lý công việc trong phạm vi được trao quyền. Sau khi trao quyền, người lãnh đạo vẫn duy trì quyền chỉ đạo và kiểm tra giám sát, còn cấp dưới sẽ chịu trách nhiệm hoàn thành nhiệm vụ và báo cáo. Trong công việc thường ngày, người lãnh đạo có thể uốn nắn sai sót của cấp dưới, nhưng không nên thay cấp dưới đưa ra quyết định, không can thiệp vào quyền lực của cấp dưới.

Có bốn vấn đề cần chú ý khi trao quyền:

1. Quy hoạch toàn diện và thiết kế tổng thể đối với cơ cấu quyền lực của cơ quan

Trao quyền không phải là một việc đơn giản. Nếu chỉ dựa vào yêu cầu nhất thời của công việc mà tiến hành tùy ý, tất sẽ dẫn đến cơ cấu quyền lực mất thăng bằng và rối loạn. Bất kì một cơ quan nào cũng đều là một chỉnh thể và có cơ cấu quyền lực hợp lý tương ứng. Do đó, trước khi trao quyền, cần phải dùng quan điểm hệ thống để vạch kế hoạch toàn diện cho cơ cấu quyền lực của cơ quan. Những quyền lực nào nên nằm trong tay của người lãnh đạo, quyền lực nào nên giao cho cấp dưới, quyền lực nào nên giao cho bộ phận hoặc cá nhân nào, tất cả đều nên tiến hành dưới sự chỉ đạo mang tính chất toàn cục. Việc đó nhằm bảo đảm cho hệ thống quyền lực được thông suốt, không được có bất kì sự chồng chéo hay khoảng trống cũng như sự không rõ ràng của quyền lực.

Đôi khi, trong công việc sẽ xuất hiện những sự cố nghiêm trọng. Khi trong hệ thống quyền lực không có tổ chức chuyên môn hoặc cá nhân gánh vác nhiệm vụ này thì có thể áp dụng biện pháp trao quyền tạm thời, cử người chuyên trách để chịu trách nhiệm xử lý. Sau khi đã xử lý xong sự việc thì sự trao quyền cũng kết thúc.

2. Lựa chọn chính xác đối tượng trao quyền

Nên căn cứ vào đặc điểm tính chất và mức độ khó dễ của nội dung trao quyền để chọn lựa người phù hợp nhất. Hãy cố gắng để việc trao quyền phù hợp với sở trường chuyên môn và năng lực của người được chọn. Con người ai cũng có điểm mạnh và điểm yếu, nên người lãnh đạo phải khai thác sở trường, tránh sở đoản của nhân viên chứ không phải làm ngược lại. Nếu tạm thời không có người phù hợp thì bạn cũng không nên giao quyền lực này cho cấp dưới, hãy đợi đến khi nào có người phù hợp mới giao quyền, hoặc dùng danh nghĩa "đại diện" để thử trao quyền. Nếu phát hiện người được trao quyền thực sự không thể đảm nhiệm được, đến lúc đó bạn có thể thu hồi lại quyền lực, chọn người phù hợp khác.

Nói chung, chọn người phải chính xác, cẩn trọng, không được qua loa đại khái, khi đã đưa ra quyết định chọn lựa thì không nên tùy tiện thay đổi, vì như vậy sẽ không có lợi cho việc người được trao quyền tích lũy kinh nghiệm, cũng không có lợi cho công việc.

3. Cần có quy định rõ ràng về quyền lợi và trách nhiệm

Khi trao quyền, nên có quy định chính xác, rõ ràng về trách nhiệm và quyền lợi của cấp dưới, không được mập mờ nước đôi, quá chung chung hay qua loa đại khái, đồng thời nên công bố việc ủy quyền trong phạm vi tương ứng. Làm như vậy vừa khiến cho người được trao quyền thuận tiện trong việc chấp hành nhiệm vụ, vừa tránh được việc đùn đẩy trách nhiệm. Ngoài ra, cũng cần để mỗi người biết được quyền lực và trách nhiệm của cấp trên, đồng nghiệp và cấp dưới. Điều này thuận tiện cho việc hợp tác và giám sát lẫn nhau.

4. Không can dự quá nhiều vào công việc của cấp dưới

Để tạo lòng tin với cấp dưới và để họ chủ động xử lý công việc trong phạm vi chức trách của mình, sau khi trao quyền, người lãnh đạo cần tin tưởng cấp dưới, không nên can dự quá sâu vào công việc của họ. Người lãnh đạo không giao việc cho cấp dưới đồng nghĩa với việc tác dụng tích cực của việc trao quyền bị giảm sút.

Nhưng không can dự quá sâu vào công việc của cấp dưới không có nghĩa là bỏ mặc tất cả. Đối với tình hình công việc của người được trao quyền, người lãnh đạo hoàn toàn có thể lắng nghe ý kiến của quần chúng để có thể hiểu rõ hơn tình hình thực tế. Khi cần có thể đưa ra những ý kiến chỉ đạo và giúp đỡ cần thiết cho người được trao quyền, không thể vì đã trao quyền rồi mà khiến cho việc trao đổi thông tin bị cản trở.

LẤY MÌNH LÀM GƯƠNG

Là một lãnh đạo, bạn hãy lấy bản thân làm gương thì mới có hi vọng đưa cấp dưới vào quỹ đạo, không mệt mình mệt người.

Nhân viên thiếu tín nhiệm vào người lãnh đạo là một điều hết sức nguy hiểm. Bởi vì nhân viên thiếu đi sự tín nhiệm với cấp quản lý, thì những thông tin mà cấp quản lý đưa ra đều sẽ mất đi sức thuyết phục. Mặc dù, đối với các nhân viên, vì bát cơm manh áo thì họ phải giữ thái độ phục tùng bên ngoài, nhưng trong lòng họ lại có thái độ "đợi mà xem". Một vài người thì bàng quan thờ ơ, có

người thì ấm ức trong lòng, những người thuận theo thì không có tính sáng tạo, người tích cực làm việc sẽ chỉ làm vì bản thân mình, khi có cơ hội sẽ chuyển sang công việc khác. Để biến một kế hoạch thành hiện thực, nếu không giành được sự tín nhiệm của mọi người, người lãnh đạo sẽ rơi vào hoàn cảnh vô cùng khó khăn. Khi nhận một kế hoạch mới, mọi người muốn định vị vai trò và cảm nhận về nhiệm vụ mới thì người lãnh đạo chính là đạo diễn, sẽ phải dẫn dắt mọi người nhập vai. Người lãnh đạo cần hiểu rõ, ép buộc không thể mang lại hiệu quả, mà còn có thể gây phản tác dụng, nếu không kiên nhẫn thì sẽ có khả năng làm hỏng việc.

Đứng trên phương diện lý luận tuyên truyền trong tâm lý học, muốn người khác phục tùng thực sự thì người đưa ra thông tin đồng thời cũng là nguồn thông tin phải có tính tin cậy, sự tin tưởng của người tiếp nhận thông tin đối với người thuyết phục là nhân tố đầu tiên quyết định sự thành công của quá trình thuyết phục. Nếu thiếu sự tín nhiệm, mọi người sẽ rất ít quan tâm đến thông tin được phát đi từ nguồn không tin cậy đó. Một nhà khoa học đã chỉ ra một hiện tượng khá nghịch lý là: "Chúng ta mất cả đời để xây dựng mối quan hệ đáng tin cậy với bạn bè và gia đình, nhưng chỉ sử dụng 30 phút để giảng giải quy trình mục đích rõ ràng cho nhân viên mới, vậy mà đã hi vọng họ sẽ trở thành những nhân viên thành công và làm việc có hiệu quả."

Vấn đề tín nhiệm mà ta đề cập tới là trong con mắt của mọi người thì một người có đáng tin hay không, có xứng đáng được tín nhiệm hay không. Sự tín nhiệm trong tổ chức doanh nghiệp và mối quan hệ xã hội không hề tồn tại một tiêu chuẩn khách quan nào, mà được quyết định dựa trên sự phán đoán và bình xét chủ quan của mọi người. Mọi người tin tưởng một người và cho rằng người này đáng tin thì người sẽ có được sự tín nhiệm. Một số nhân tố dưới đây sẽ ảnh hưởng đến việc hình thành nên cảm giác tin tưởng:

- Phẩm chất đạo đức và năng lực
- Khả năng thu hút hoặc sức hấp dẫn trong giao tiếp
- Điểm tương đồng
- Phương thức biểu đạt

Tính nhất quán là ý chí kiên định, dám mạo hiểm, giữ lời hứa. Những điểm này bất luận là ở đâu cũng sẽ bồi đắp nên phẩm chất tốt đẹp của những con người kiệt xuất. Người thiếu đi những

phẩm chất tốt đẹp này sẽ bị nhìn nhận là người không có khả năng đảm nhận trọng trách.

Cũng tương tự, trong quan hệ với nhân viên, người lãnh đạo cần phải giữ được quy tắc chuẩn mực nhất quán. Trên thực tế, khi người lãnh đạo mang trên mình trọng trách, mọi người sẽ không ngừng theo dõi họ qua lăng kính hiển vi, mọi hành động, lời nói của họ đều sẽ bị cấp dưới ghi lại và mổ xẻ vào bất cứ lúc nào. Nếu liên tục bị đánh giá như vậy mà lời nói và hành động của người lãnh đạo vẫn luôn nhất quán thì mọi người sẽ cho rằng, công việc của lãnh đạo là như vậy, không có gì ghê gớm cả. Nhưng khi bị mọi người phát hiện lời nói không đi đôi với hành động thì sự nghiệp của người lãnh đạo cũng sắp chấm dứt. Nếu mọi người không còn tin tưởng những lời bạn nói, những việc bạn làm, thì chắc chắn việc xây dựng mối quan hệ lâu dài giữa cấp trên với cấp dưới, sẽ rất khó khăn.

1. Mục tiêu nhất quán

Mục tiêu khi đã được tuyên bố thì phải được thể hiện bằng các kế hoạch, nhiệm vụ, nếu không sẽ mâu thuẫn với nhau. Hơn nữa, mục tiêu nhất quán này cần phải được quán triệt dù trong bất cứ hoàn cảnh khó khăn nào. Cho nên, bản thân việc tuyên bố mục tiêu đã là một sự mạo hiểm, chỉ có thể dũng cảm gánh vác, không được phép chùn bước.

2. Lời nói và hành động nhất quán

Lời nói và hành động mâu thuẫn sẽ gây nên hỗn loạn, đặc biệt nếu bạn nói một đằng làm một nẻo. Không có việc nào gây ra sự hỗn loạn trong tổ chức nhiều như việc lời nói và hành động của lãnh đạo không thống nhất, cấp quản lý khó phân biệt thật giả, cấp dưới tự làm theo ý mình, lãnh đạo sẽ mất đi nguyên tắc đã đưa ra.

3. Vai trò nhất quán

Lãnh đạo là người đảm nhiệm nhiều vai trò, về đối nội, họ là lãnh đạo, về đối ngoại họ là đại diện cho tổ chức. Là một cá nhân, họ còn có rất nhiều vai trò xã hội khác như chồng hoặc vợ, bố hoặc mẹ, bạn bè hoặc bạn học... Việc tập trung nhiều vai trò trong một người sẽ khiến họ phải đối diện với rất nhiều yêu cầu, rất khó để đảm bảo những yêu cầu này đều đồng nhất, khó tránh khỏi những áp lực tinh thần do tính thiếu nhất quán gây ra. Không chịu đựng được áp lực này chính là căn nguyên của nhiều loại bệnh lý tinh thần. Trong quá trình phát triển sự nghiệp của nhà

lãnh đạo, tinh thần quản lý đúng đắn được hình thành trong chính quá trình khắc phục những áp lực này. Muốn các trách nhiệm này thống nhất, người lãnh đạo phải giàu lý tưởng và có tinh thần cởi mở.

LOẠI BỎ HIỆU ỨNG MẶT TRÁI

Trong thực tế, bạn nhất định đã gặp phải tình huống như sau: Khi bạn đang gấp rút yêu cầu nhân viên đi làm một việc gì đó thì nghe được một câu trả lời thản nhiên như: "Sếp thông cảm cho em, một đống việc sếp giao em còn chưa làm xong. Hay sếp tìm người khác ạ." Hoặc khi bạn dặn dò nhân viên nên giải quyết một việc gì đó như thế nào, họ lại nói: "Điều đó chẳng có tác dụng gì cả." Khi đối mặt với những tình huống như thế, bạn nên làm thế nào? Thông thường, nếu nhân viên thể hiện như vậy, hầu hết đều là do họ bất mãn với bạn. Cho nên nhiệm vụ hàng đầu của bạn không phải là tìm cách đối phó với họ mà là nên cố gắng hết sức tìm ra nguyên nhân khiến họ bất mãn.

Catherine là trợ lý giám đốc của một tổ chức dịch vụ xã hội quy mô lớn. Khi giám đốc đương nhiệm đột nhiên nghỉ việc, cô đã được chọn là người kế nhiệm vị trí này. Đối với những đồng nghiệp của cô, không nghi ngờ gì, đây là một cú sốc nặng. Rất nhiều người trong số họ cho rằng, khoảng cách năng lực giữa họ và Catherine chẳng đáng là bao, mà bản thân lại không có cơ hội thăng tiến, điều này là không công bằng. Vì đố kị nên họ đã tập hợp lại, mưu đồ "quên chấp hành" những nhiệm vụ mà Catherine giao cho, gây ảnh hưởng đến công việc của cô.

Có thể bạn sẽ cảm thấy đây là một tình huống rất hóc búa. Nó yêu cầu bạn bắt buộc phải dùng đến "tài năng ngoại giao" thực sự để thoát khỏi khó khăn. Vì thế, Catherine ngay lập tức đã mạo hiểm triệu tập một cuộc họp. Cô hiểu rằng điều này có nghĩa là, cô sẽ phải đơn thương độc mã đối diện với cả một nhóm người chống đối. Khi đã triệu tập đông đủ mọi người đến văn phòng làm việc mới, cô vô cùng điềm đạm, hòa nhã nói: "Đối với những việc các bạn quan tâm và thái độ của các bạn đối với việc này, tôi cũng rất lưu tâm. Tôi muốn mọi người hiểu rằng, chúng ta không có bất kì lý do nào để không cùng nhau nỗ lực làm việc như ngày xưa. Trước kia chúng ta là bạn, bây giờ chúng ta vẫn là bạn."

Sau đó, Catherine ngay lập tức chuyển sang giọng điệu nghiêm khắc hơn một chút, cô thẳng thắn nói: "Hiện nay, tôi được chỉ định chịu trách nhiệm với công việc này. Tôi chỉ có thể chấp hành

mệnh lệnh của cấp trên mà phân bổ công việc cho các bạn. Xin hãy nhớ, đây là những việc chúng ta bắt buộc phải hoàn thành. Tôi luôn mở rộng cửa chào đón mọi người và tôi đảm bảo, mặc dù chúng ta có mâu thuẫn, nhưng tôi sẽ cố gắng hết sức để quan tâm đến các bạn."

Khi người lãnh đạo đảm bảo với cấp dưới sẽ dốc hết sức làm việc, cố gắng vì cấp dưới, cùng lúc đó họ cũng khiến cấp dưới cảm thấy được trách nhiệm của mình. Điều đó sẽ giúp bạn đối phó rất tốt với những kiến nghị của người khác. Cấp trên nên chứng minh với cấp dưới hoặc ít nhất cũng nên ra hiệu ngầm một cách rõ ràng rằng tất cả phải cùng dẹp lợi ích cá nhân sang một bên, làm tốt công việc mà bản thân nên làm. Khi cấp dưới giữ ý kiến phản đối với những yêu cầu của bạn, bốn cách sau đây có thể giúp bạn giải quyết vấn đề:

1. Lường trước sẽ gặp phải sự phản đối

Khi muốn giao một nhiệm vụ vô cùng khó khăn thì bạn nên nghĩ đến việc sẽ gặp phải sự phản đối từ trước. Bất cứ ai cũng đều thích nhận những công việc đơn giản, thoải mái, chứ không muốn phải đảm nhận trách nhiệm và mạo hiểm, thậm chí hi sinh lợi ích của bản thân. Vì thế, khi bạn biết một việc nào đó vô cùng khó khăn, nhất định phải lên kế hoạch, suy xét kĩ làm thế nào để phân công nhiệm vụ. Khi phân công công việc, bạn nên điềm tĩnh, ôn hòa, đồng thời phải lưu ý đến phản ứng của cấp dưới, sau đó cố gắng giải thích thuyết phục họ.

2. Không được can thiệp quá mức

Bạn nên hiểu rõ rằng, không nhất thiết phải ngay lập tức trả lời từng kiến nghị, cũng không nên coi ý kiến phản đối là sự uy hiếp vị trí của bạn. Một vị giám đốc có kinh nghiệm từng nói: "Tôi chỉ ngồi đó gật đầu. Sau đó tiếp tục trình bày quan điểm của mình. Tôi biết mình không cần thiết phải dừng lại để đối phó với những kiến nghị đó. Tôi nghe người khác đưa ra kiến nghị, nhưng điều này không hề ảnh hưởng đến mạch suy nghĩ của bản thân tôi, bởi vì tôi biết vấn đề sẽ luôn nằm ở đó đợi tôi giải đáp."

3. Đưa ra một vài điều chỉnh

Đối với một vài kiến nghị, trước tiên bạn có thể nghe rồi ghi lại, để nhân viên tiếp tục làm việc, sau đó có một vài điều chỉnh hợp lý với từng phần công việc của họ. Khi họ lại có ý kiến, hãy giải thích với họ vì sao bạn đưa ra những thay đổi này, lúc đó họ chắc chắn

sẽ hiểu ra vấn đề.

4. Khéo léo cảm ơn nhân viên

Bạn có thể dùng từ "Cảm ơn" để cảm ơn sự quan tâm của nhân viên với công ty. Việc này tuy rất đơn giản nhưng rất nhiều giám đốc coi nhẹ.

ĐỐI PHÓ VỚI CẤP DƯỚI KẾT BÈ KÉO CÁNH

Nhân viên kết bè kéo cánh, âm mưu làm rối loạn công việc, làm đứt đoạn các khâu chỉ huy của bạn. Họ cố gắng hết sức để đạt được những thứ mà kẻ cầm đầu bè phái đó mong muốn. Cơ sở của điều này không phải là vấn đề trắng đen, đúng sai, mà là họ cho rằng đó là sức mạnh đáng để khoe khoang. Họ tin tưởng rằng, chỉ cần dựa vào số đông thì có thể gây ảnh hưởng, thậm chí thay đổi quyết sách của bạn. Lúc đó, đám người này đã thực sự gây sức ép với bạn.

1. Trạng thái tâm lý của cấp dưới kết bè kéo cánh

Những người kết bè kéo cánh cho rằng: Họ đã khiến cấp trên phải nghe theo lời mình. Bây giờ, họ cho rằng cấp trên phải làm theo sự sắp xếp của họ vì người lãnh đạo không biết rằng họ sẽ bị "trị" như thế nào. Nghĩ đến điều đó, họ đã thấy sung sướng rồi vì cấp trên bị thao túng sẽ giống như con rối trong tay họ.

2. Chiến lược để đối phó với việc kết bè kéo cánh

Để làm việc với cấp dưới kết bè kéo cánh, bạn phải không ngừng tấn công vào tổ chức nhỏ này. Nếu có thể, hãy lợi dụng họ; nếu không thể, hãy âm thầm chia rẽ họ.

Mục tiêu của bạn là phải khống chế được toàn bộ cục diện của công ty, nếu trực tiếp tiến công sẽ khiến họ tăng cường đề phòng, vì vậy bạn phải sử dụng chiến lược sau đây:

(1) Tranh thủ những người đứng đầu. Trong những công việc rất bình thường, cụ thể hãy nhờ đến sự giúp đỡ của họ, sau đó khen ngợi họ vì những nỗ lực họ đã bỏ ra. Họ càng cảm nhận được sự ủng hộ của bạn thì càng không muốn đứng về phía bè đảng nữa.

(2) Giải tán bè phái một cách khéo léo. Chỉ đạo họ đảm nhiệm những công việc không hề liên quan với nhau, khiến họ vắt kiệt sức lực của mình, tốt nhất nên khiến họ hoàn thành nhiệm vụ ở

những nơi khác nhau. Yêu cầu họ trực tiếp báo cáo công việc với bạn, đồng thời sắp xếp họ ăn cơm vào những thời gian khác nhau.

(3) Đối với những công việc cần sự hợp tác của vài người mới có thể hoàn thành, bạn có thể sử dụng những nhóm nhỏ. Đặc biệt khi công việc của bạn là nhiệm vụ cấp bách cần phải được hoàn thành trong thời gian quy định, thì cách làm này rất có lợi.

CHÚ Ý ĐẾN SỰ THAY ĐỔI THÁI ĐỘ CỦA CẤP DƯỚI

Trong cơ cấu phân cấp quyền lực của mô hình "kim tự tháp", rất dễ xảy ra tác phong quan liêu "chỉ biết cấp trên, không màng cấp dưới". Trong công việc và cuộc sống, những người có tác phong như vậy còn rất nhiều, họ nịnh nọt, bợ đỡ cấp trên, lên mặt sai khiến cấp dưới. Hơn nữa, thực tế có không ít lãnh đạo cũng bị nhiễm thói xấu này.

Tuy nhiên, mọi người cũng sẽ phát hiện ra, những người đi theo con đường bợ đỡ cấp trên để tiến thân thì sẽ không có sự ủng hộ của cấp dưới, sẽ không thể tồn tại được lâu. Trên thực tế, người lãnh đạo thông minh sẽ rất chú ý đến thái độ của cấp dưới đồng thời đưa ra những điều chỉnh chính sách tương ứng, đây là một sự đầu tư lâu dài và sáng suốt. Bởi vì cấp dưới có thể khiến cấp trên được lợi hoặc ít nhất là không bị thiệt hại trên những phương diện sau đây:

1. Cấp dưới thực sự là người tạo nên thành tích công việc

Mặc dù khả năng lên kế hoạch của cấp trên là vô cùng quan trọng đối với sự thành bại của quyết sách, nhưng để những quyết sách này trở thành hiện thực thì không thể thiếu công việc âm thầm, lặng lẽ của cấp dưới. Nếu thành tích của lãnh đạo được ví giống như một bức tường thành, thì sự lao động chăm chỉ, cật lực của cấp dưới sẽ chính là những viên gạch. Nếu lãnh đạo là người cầm lái thì cấp dưới vừa là động cơ, vừa là bánh lái.

Mặc dù, người lãnh đạo có thể dùng biện pháp tạo áp lực cao, ví dụ như uy hiếp để buộc cấp dưới phải nghe theo và làm việc, nhưng chắc chắn cách này sẽ khiến cấp dưới nảy sinh tâm lý đối phó, từ đó làm giảm hiệu quả công việc, ảnh hưởng đến việc thực hiện mục tiêu. Nhiều doanh nghiệp của Nhật có cách làm vô cùng sáng suốt, họ biết cách khiến nhân viên tình nguyện làm thêm giờ và tự nguyện phấn đấu. Để đạt đến mức độ quản lý này, người lãnh đạo phải chú ý hiểu rõ những yêu cầu, tình cảm, thái độ của cấp dưới; kịp thời điều chỉnh bản thân; khích lệ lòng nhiệt tình, tính

tích cực và sáng tạo trong công việc của cấp dưới, khiến họ nhận thức được rằng làm việc vì lãnh đạo là lợi ích lớn nhất và lựa chọn tốt nhất của họ.

Đôi khi, muốn có một quyết sách đúng đắn, người lãnh đạo cần phải lắng nghe ý kiến của nhân vật có uy tín nhất trong quần chúng. Không có được sự thấu hiểu và ủng hộ của họ, lãnh đạo rất khó để tiếp tục tiến hành công việc một cách thuận lợi; hơn nữa, sau khi một công việc không hoàn thành được, uy tín của lãnh đạo sẽ bị ảnh hưởng rất nhiều, đó là thất bại lớn nhất của người lãnh đạo, cũng là cục diện họ không muốn phải đối mặt nhất.

Doanh nghiệp Nhật Bản rất quan tâm đến thái độ của nhân viên đối với công ty. Người lãnh đạo và người quản lý của doanh nghiệp tìm đủ mọi cách để nuôi dưỡng cảm giác gắn bó và lòng trung thành của nhân viên. Một vài doanh nghiệp còn xây hẳn "Phòng xả bực tức" để những nhân viên không hài lòng với lãnh đạo có thể xả hết bực tức trong lòng, từ đó giúp họ bình tâm trở lại làm việc. Trong "Phòng xả bực tức" có đặt những bức tượng mô phỏng từng vị lãnh đạo. Những nhân viên trong lòng bất mãn có thể đấm đá hoặc chửi mắng một trận cho đến khi cảm thấy bực tức đã hết. Có thể thấy, những lãnh đạo trong doanh nghiệp Nhật Bản đã khá kĩ lưỡng và chi tiết trong việc tìm hiểu và phản ứng đối với thái độ của nhân viên. Người ta sẽ không cảm thấy khó hiểu khi 285những doanh nghiệp Nhật Bản có thể sản xuất ra những sản phẩm hàng đầu, tạo ra hiệu suất công việc cao nhất.

2. Cấp dưới có quyền bình chọn

Người lãnh đạo nếu muốn ngồi vững trên chiếc ghế của mình thì phải thật sự quan tâm tới cấp dưới, chú ý đến thái độ và phản ứng của họ, bởi vì cấp dưới có quyền bầu chọn.

Hiện nay, nhiều nơi đang thực hiện chế độ bình bầu dân chủ để lựa chọn lãnh đạo. Cách làm này chính là dựa vào quần chúng để đánh giá và điều chuyển vị trí lãnh đạo. Nếu người lãnh đạo không chú trọng quan hệ tốt với quần chúng, thì vào thời khắc then chốt họ rất có thể sẽ phải đối mặt với cục diện bất lợi.

3. Cấp dưới có thể giúp người lãnh đạo xây dựng hình tượng xã hội tốt đẹp

Tục ngữ có câu: "Ngựa thì phải tự mình gãi, tốt đẹp thì phải để người khác khen". Cách tuyên truyền tốt nhất cho hình tượng của người lãnh đạo chính là thông qua lời nói của người khác, đem lại

lợi ích cho bản thân. Điều này hiệu quả hơn rất nhiều so với việc người lãnh đạo tự tâng bốc mình, nó rất có sức thuyết phục và tính chân thực. Hơn nữa, mạng lưới quan hệ rộng lớn của cấp dưới có thể giúp danh tiếng của lãnh đạo được truyền đi ở một phạm vi rộng lớn.

Quan hệ cấp trên với cấp dưới tốt đẹp và danh tiếng trong xã hội sẽ đem lại những kết quả bất ngờ cho người lãnh đạo. Danh tiếng được lưu truyền sẽ khiến người lãnh đạo nhận được sự coi trọng từ cấp trên, từ đó tạo cơ hội để phát triển nhanh chóng.

Ngược lại, nếu quan hệ giữa cấp trên và cấp dưới xấu đi sẽ khiến tiếng xấu đồn xa. Lúc đó, cho dù "sân sau" của người lãnh đạo có vững vàng hơn nữa thì họ cũng không thể chống lại sự phẫn nộ của quần chúng, không thoát khỏi sự thất bại, càng không thể nói đến phát triển trong sự nghiệp.

4. Coi trọng cấp dưới có thể ngăn chặn được hiểm họa từ bên trong

Vì sao lãnh đạo phải coi trọng thái độ và phản ứng của cấp dưới? Rất hiển nhiên, cấp dưới là những người hiểu lãnh đạo nhất, mỗi lời nói, hành động của người lãnh đạo đều sẽ bị cấp dưới ghi nhớ. Khi cấp dưới cảm thấy bị lạnh nhạt, bị áp chế hoặc trong lòng bất mãn, rất có thể họ sẽ nghiêng về phía đối thủ của lãnh đạo, từ đó khiến người lãnh đạo rơi vào tình hình bất lợi.

Tục ngữ có câu: "Thành lũy dễ bị công phá nhất là từ bên trong". Điều này rất có lý, bởi vì chỉ có người bên trong thành lũy mới biết được rõ nhất điểm yếu của phòng ngự và đòn của họ thường là đòn chí mạng.

DÙNG CÁCH KHÍCH LỆ KHÁC NHAU VỚI NHỮNG NGƯỜI KHÁC NHAU

Tô Tuần, một trong tám tác giả lớn nhất của đời Đường Tống, trong cuốn *Gián luận* đã đưa ra một ví dụ rất thú vị như sau: Có ba người, một người dũng cảm, một người nửa dũng cảm nửa nhát gan, một người hoàn toàn nhát gan. Ông dẫn ba người này đến bên khe vực sâu và nói với họ: "Ai có thể nhảy qua khe vực này mới có thể gọi là người dũng cảm, nếu không sẽ là kẻ nhát gan."

Người dũng cảm coi nhát gan là điều sỉ nhục, nên tất nhiên nhảy qua được. Người nửa dũng cảm nửa nhát gan và người hoàn toàn

nhát gan thì không thể nhảy qua.

Lúc này, ông lại nói với hai người còn lại: "Nếu ai có thể nhảy qua khe vực này, sẽ được thưởng 1.000 lượng vàng. Ai không làm được sẽ không thưởng."

Khi đó, người nửa dũng cảm nửa nhát gan tất nhiên nhảy qua được, còn người hoàn toàn nhát gan vẫn không thể nhảy qua.

Đột nhiên có một con hổ hung hãn lao đến. Lúc này, người hoàn toàn nhát gan kia chắc chắn sẽ rất nhanh nhảy qua khe vực giống như đi qua mặt đất vậy.

Qua ví dụ này có thể thấy, yêu cầu ba người làm cùng một việc nhưng phải dùng đến những điều kiện khác nhau để khích lệ họ. Nếu chỉ dùng một điều kiện thì khó có thể khiến cả ba cùng hành động. Dùng người cũng vậy, đối với những người khác nhau thì phải áp dụng thái độ và biện pháp khác nhau.

Nhu cầu tâm lý rõ ràng nhất của cấp dưới là có được sự tín nhiệm của cấp trên. Người lãnh đạo có con mắt nhìn người, biết xem trọng cấp dưới sẽ làm cấp dưới hài lòng khi được thừa nhận, được khẳng định, đồng thời cảm động ân tri ngộ của bạn, họ sẽ càng tích cực, chủ động trong công việc. Nếu cấp dưới không được cấp trên tin tưởng thì họ sẽ mất đi cảm giác tồn tại, luôn trong tâm trạng không ổn định, thậm chí làm ngược lại với ý muốn của lãnh đạo. Có người từng nói đùa rằng: "Sợ nhất là bị sếp tín nhiệm, vì một khi họ đã tín nhiệm bạn, bạn sẽ phải bán mạng cho họ." Thực ra câu này không biểu thị ý sợ hãi mà là cảm giác vui mừng và tự hào vì được thừa nhận. Do đó, có thể nói rằng, tín nhiệm không chỉ là động lực tích cực của cấp dưới mà còn khiến họ cảm thấy bạn dễ gần, đáng kính, giúp hòa hợp mối quan hệ.

Một biện pháp hiệu quả để khích lệ cấp dưới phát huy sở trường của mình là khen thưởng. Muốn cấp dưới hết lòng vì bạn mà chỉ tín nhiệm họ thôi là chưa đủ, mà còn cần thêm phần thưởng xứng đáng nữa.

Dù cấp dưới chỉ làm tốt được một việc nhỏ, bạn cũng nên tỏ ý cảm ơn và khen thưởng. Hành động này sẽ khiến cấp dưới có cảm giác họ được ghi nhận thành tích, và càng mong muốn được cùng làm việc với bạn. Họ sẽ cảm thấy làm việc dưới quyền của bạn sẽ được thừa nhận và khẳng định. Ngược lại, nếu họ đạt được thành tích mà bạn không khen thưởng thì tính chủ động của họ sẽ bị giảm đi rất nhiều, vì họ sẽ nghĩ rằng dù họ có hoàn thành công việc cũng

không được công nhận. Khi biểu dương, bạn có thể sử dụng phần thưởng là vật chất hoặc lời nói, đặc biệt là biểu dương trước tập thể sẽ khiến cấp dưới nhiệt tình làm việc hơn nữa do có sự thỏa mãn về mặt tâm lý. Sau đó, nếu không tiếp tục cố gắng, họ sẽ cảm thấy phụ lòng lãnh đạo. Do đó, một lần biểu dương bằng lời nói cũng có tác dụng nhiều hơn là tăng một bậc lương cho cấp dưới. Trong cuộc sống thực tế, không có mẫu người không có khuyết điểm gì, vì thế, nếu bạn yêu cầu quá khắt khe thì không ai có thể làm bạn vừa ý, bạn cũng khó lòng hòa hợp được với mọi người.

PHẢI CHÂN THÀNH, KHÔNG NÊN GIẢ DỐI

Trong xử lý quan hệ giao tiếp, có thể dùng sự chân thành để kéo gần khoảng cách giữa người với người, thậm chí thu phục được lòng người, đây là một phương pháp đem lại hiệu quả cao. Tất nhiên, sự chân thành đúng nghĩa phải xuất phát từ đáy lòng, nếu chỉ thể hiện ở ngoài mặt thì không thể gọi là chân thành, mà đó là sự giả dối. Giả dối chỉ có thể lấy lòng được một lúc, nhưng về lâu dài sẽ bị mọi người nhận ra.

Chúng ta hãy cùng xem xét câu chuyện sau đây. Khi Lincoln vừa được bầu làm tổng thống, ông nhận được thư của một cô bé, trong thư viết:

"Xin chào ngài tổng thống, tên cháu là Grace, sống tại Westfield, bang New York. Cháu viết bức thư này vì muốn gợi ý ngài nên để râu vì chắc chắn ngài sẽ trở nên rất khôi ngô."

Lincoln trong lúc bận trăm công nghìn việc vẫn trả lời bức thư của cô bé: "Chào Grace, rất vui vì đã nhận được thư của cháu. Ta rất hi vọng có thể làm theo lời cháu và để râu, nhưng vừa được bầu là tổng thống mà làm như thế, sẽ có rất nhiều người không nhận ra ta."

Mấy ngày sau, Lincoln lại nhận được thư của cô bé: "Thưa ngài tổng thống, cháu đã nhìn thấy ảnh của ngài, thực tế là trông ngài quá nghiêm khắc, nếu để râu trông sẽ khá hơn một chút. Cháu tin rằng các bạn gái khác cũng như cháu, sẽ rất sợ một vị tổng thống không có râu."

Sau này, khi Lincoln ngồi tàu hỏa từ bang Illinois đến Washington, ông đã cho tàu hỏa dừng lại tại Westfield. Lincoln đứng ở toa cuối, nói to với những người dân lũ lượt kéo đến vây quanh ông:

“Có một cô bé tên là Grace sống tại đây. Cháu đã từng viết thư gửi tôi. Nếu cháu đang ở đây, thì mời cháu đứng dậy có được không?”

Một cô bé vui sướng đến đỏ mặt bước ra.

Cô bé nói: “Thưa ngài tổng thống, cháu ở đây!”

“Chào Grace”, Lincoln cúi người xuống, thò tay qua lan can để nắm lấy bàn tay nhỏ nhắn của cô bé, rồi nói:

“Cháu xem, ta đã vì cháu mà để râu đấy, trông có đẹp hơn không?”

Grace vui vẻ trả lời: “Thưa ngài tổng thống, ngài là vị tổng thống đẹp trai nhất mà cháu từng nhìn thấy ạ.”

LUÔN NGHĨ CHO CẤP DƯỚI

Người lãnh đạo phải có tấm lòng quảng đại, khoan dung độ lượng, đoàn kết tập thể, biết cách hợp tác, có khả năng gắn kết mọi người. Nhà văn nổi tiếng người Pháp, Victor Hugo, từng nói: “Trên thế giới, thứ rộng lớn nhất chính là đại dương, thứ rộng lớn hơn đại dương là bầu trời, thứ rộng lớn hơn cả bầu trời chính là tâm hồn con người.” Người lãnh đạo không nên tính toán quá chi ly được mất của cá nhân, khi làm việc lớn phải giữ nguyên tắc, làm việc nhỏ phải giữ tác phong, không vì những bất đồng nhỏ mà bỏ qua sự thống nhất toàn cục. Cần có thái độ nhường nhịn, biết cách lắng nghe và khéo léo sử dụng những ý kiến khác nhau, hào phóng độ lượng, vui vẻ tiếp thu ý kiến phê bình của người khác. Người lãnh đạo không nên phủ nhận, bài xích người khác vì họ không có chung quan điểm với mình, không nên so đo ân oán cá nhân, không xuất phát vì lợi ích cá nhân. Không thể cấm người khác mắc lỗi, hãy giúp đỡ họ sửa chữa sai lầm, khoan dung độ lượng. Người lãnh đạo không những phải đoàn kết những người có chung ý kiến với mình, mà càng phải khéo léo đoàn kết những người có ý kiến trái chiều, thậm chí với những người đã từng phản đối mình.

Một người lãnh đạo nếu có thể đồng cam cộng khổ, cùng chung hoạn nạn với cấp dưới, lúc nào cũng nghĩ cho cấp dưới, chẳng lẽ còn sợ cấp dưới không trung thành với mình? Có một vài vị lãnh đạo chỉ biết trách mắng cấp dưới không nỗ lực làm việc, mà không hề quan tâm đến cuộc sống riêng tư của họ, đó là một sai lầm lớn.

Người xưa khuyên rằng, phải biết nhún nhường, chịu thiệt thòi hơn đối phương, đây chính là gốc rễ của “đức”. Cái “đức” mà Lưu

Bị có được chính là thái độ "nhún nhường" này, trong đó có thể phân thành hai mặt là khiêm tốn và tin tưởng.

Trong *Tam Quốc diễn nghĩa* có kể lại câu chuyện nổi tiếng "ba lần đến lều tranh". Lưu Bị vì muốn mời Gia Cát Lượng làm quân sư đã không ngại ba lần đích thân đến lều của Gia Cát Lượng. Lúc đó, địa vị của hai người chênh lệch nhau khá xa, mặc dù Lưu Bị không thật sự thuận lợi xưng hùng tranh bá nhưng cũng đã có ít nhiều danh tiếng. Hơn nữa, Lưu Bị lúc đó đã gần 50 tuổi, còn Khổng Minh mới 20 tuổi. Vậy mà Lưu Bị đã đích thân ba lần đến thăm Khổng Minh, dùng thái độ tôn kính nhất mời Khổng Minh làm quân sư. Sau khi Khổng Minh nhận lời thì ngay lập tức đem toàn bộ những kế hoạch tác chiến, quốc gia đại sự ủy thác cho ông. Đó thực sự là thái độ khiêm tốn tuyệt đối và tin tưởng sâu sắc.

CÙNG HƯỞNG THÀNH QUẢ VỚI CẤP DƯỚI

Là người lãnh đạo, nếu có hành vi cướp đoạt công lao của cấp dưới, chắc chắn sẽ không bao giờ được người khác chấp nhận. Bởi điều này cũng giống như xóa sạch toàn bộ nỗ lực mà cấp dưới đã bỏ ra, làm cho bao nhiêu thời gian, công sức, tâm huyết của họ bỗng trở thành công cốc.

Một số lãnh đạo thông minh, nhanh nhẹn thường thích làm đầu tàu, thích chỉ huy. Họ không dễ dàng tin tưởng năng lực của cấp dưới. Dù đã giao nhiệm vụ cho cấp dưới nhưng tự mình tham gia quá sâu vào công việc. Vì thế, yêu cầu của họ đối với cấp dưới khá nghiêm khắc, không có sự thông cảm, đôi lúc cấp dưới cần nghỉ phép, họ cũng sẽ thể hiện thái độ không vui. Tất nhiên, họ cũng bỏ công bỏ sức cho công việc, hơn nữa lại chịu toàn bộ trách nhiệm, vì thế dù là bất kì công việc nhỏ nhặt nào, họ cũng nhúng tay vào, trước mặt cấp trên cũng không để lỡ bất kì một cơ hội thể hiện mình. Với tình trạng như vậy, rất khó để tránh việc lãnh đạo sẽ biến công lao của cấp dưới thành của mình.

Tổ trưởng vật tư A của công ty XX chính là kiểu người như vậy. Người này rất dân chủ, thường lắng nghe ý kiến của cấp dưới: "Ý tưởng này không tồi, anh hãy viết nó ra, trong tuần này giao lại cho tôi." Các cấp dưới nghe được câu này thì rất vui mừng, hăng hái lập kế hoạch, đưa ra ý kiến. Đại bộ phận trong đó cũng đều được tổ trưởng A sử dụng. Tuy nhiên, mỗi lần phát biểu đánh giá thành tích, tất cả công lao đều quy về cho một mình tổ trưởng. Một năm sau, A bị tất cả cấp dưới quay lưng.

A cảm thấy rất hoang mang, không hiểu nguyên nhân vì sao cấp dưới quay lưng, trong lòng thầm nghĩ: "Liệu có phải do ý tưởng của họ cạn kiệt hết rồi sao? Nếu vậy đổi người mới vậy!" Thế là anh ta thương lượng với những bộ phận khác, điều động được thêm một vài người mới.

A liền đưa ra một yêu cầu cho những nhân viên mới: "Tổ vật tư của chúng ta có truyền thống phát huy tinh thần phân công hợp tác, hi vọng mọi người có thể đồng tâm hiệp lực, nâng cao thành tích cho tổ." Thế nhưng không có ai trong số họ nghe theo anh ta nữa. Trong lòng họ đều nghĩ: "Thành tích của tổ vật tư cuối cùng đều sẽ thuộc về anh ta, anh ta chỉ toàn cướp công của người khác, một mình lấy lòng cấp trên."

Việc coi thành tích của người khác hoàn toàn thuộc về mình là một thói xấu mà một lãnh đạo rất dễ mắc phải. Bất kì công việc nào nếu chỉ dựa vào một người từ đầu đến cuối thì khó có thể hoàn thành. Cho dù với những sự giúp đỡ rất nhỏ cũng cần thể hiện sự cảm kích từ tận đáy lòng, tuyệt đối không được gạt bỏ nỗ lực của cấp dưới. Là một người lãnh đạo đây là điều luôn phải khắc cốt ghi tâm.

CHỌN LỰA KĨ CÀNG NGƯỜI KẾ NHIỆM MÌNH

Muốn mưu cầu con đường phát triển kinh doanh của doanh nghiệp một cách hiệu quả, việc chọn lựa người lãnh đạo kế nhiệm tiếp theo của doanh nghiệp là một việc khá quan trọng. Người kế nhiệm là vấn đề mà bất kì doanh nghiệp nào cũng đều phải đối mặt, chỉ có điều hình thức không giống nhau mà thôi. Cho dù là doanh nhân đảm nhiệm chức vụ, có thời hạn hay không thì đều phải bồi dưỡng tốt người kế nhiệm mình khi còn đương chức, nếu không doanh nghiệp sẽ rơi vào tình trạng hỗn loạn, thậm chí khiến doanh nghiệp sụp đổ hoàn toàn.

Người kế nhiệm không nên chỉ có một người, mà nên là một vài người. Đương nhiên, đến thời khắc cuối cùng sẽ chỉ có một người bước lên vị trí cao nhất, nhưng chưa đến thời khắc cuối cùng, không được đưa ra quyết định đó. Quyết định người kế nhiệm quá sớm không những không có lợi cho bản thân mà còn gây ảnh hưởng đến ý chí của người khác. Nếu người kế nhiệm đã được định sẵn thì sự phấn đấu của những người khác cũng vô nghĩa, đây là cách nghĩ phổ biến của mọi người. Hơn nữa, đối với bản thân người kế nhiệm cũng dễ nảy sinh tư tưởng kiêu căng, thậm chí manh nha dã tâm "tranh quyền đoạt vị" trước thời hạn, khiến

một nhân tài vốn rất xuất sắc bị hủy hoại trong chốc lát.

Nếu chọn lựa vài người, thì hãy lần lượt nói cho họ biết họ có cơ hội trở thành người kế nhiệm, nhưng phải qua quan sát và rèn luyện. Những người này sẽ ra sức phấn đấu, bổ sung thêm kinh nghiệm cá nhân. Điều này không những đem lại hiệu quả rèn luyện, mà còn làm bộc lộ tài năng và khuyết điểm của mỗi người.

Có thể cho người kế nhiệm cơ hội đảm nhận trách nhiệm lớn hơn vào thời điểm thích hợp, xem họ có khả năng đảm nhiệm được nhiệm vụ hay không. Thử thách này là việc cần thiết với người kế nhiệm.

Khi doanh nghiệp gặp khó khăn, nhân sự thay đổi thì cần phải lựa chọn kĩ người kế nhiệm, nhưng lúc này sẽ không có thời gian để bồi dưỡng và phát hiện nhân tài mà hoàn toàn dựa vào con mắt nhìn người và sự quyết đoán của lãnh đạo.

Chương XI

Khách hàng mãi mãi là thượng đế

** Khi giao tiếp với các khách hàng thân thiết, vì đã quá rõ về nhau, nên nếu người lãnh đạo không tỏ ra "hồ đồ" một chút, thì trong lời nói, hành động nhiều khi khó tránh khỏi vô tình "phạm phải điều cấm kị", làm cho khách hàng tức giận, thậm chí dẫn đến những rắc rối không cần thiết.*

** Trong hoạt động kinh doanh, người lãnh đạo phải nắm chắc quy luật tâm lý của khách hàng, chú trọng chinh phục khách hàng bằng tình cảm, để khách hàng tình nguyện mua hàng. Lãnh đạo phải biết sử dụng một vài kĩ xảo để duy trì quan hệ lâu dài và giành được khách hàng.*

** Trong giao tiếp với khách hàng, bạn chỉ cần hài hước và khéo léo đúng lúc là có thể làm bầu không khí trở nên sôi nổi, tạo ra "môi trường giao tiếp" thân thiện, hài hòa.*

TÔN TRỌNG HỌ TÊN CỦA KHÁCH HÀNG

Andrew Carnegie đã làm thế nào để trở thành ông Vua thép nổi danh trên toàn thế giới? Bí quyết thành công của ông chính là cực kì tôn trọng danh tính của khách hàng.

Khi mười tuổi, Carnegie vô tình bắt được một con thỏ. Không lâu sau, thỏ mẹ sinh được một bầy thỏ con. Nhưng tiền tiêu vặt của ông không nhiều nên không đủ mua đồ ăn cho thỏ con. Vì thế, ông đã nghĩ ra một cách. Ông nói với các bạn nhỏ hàng xóm rằng, chỉ cần họ chịu mang đồ ăn đến cho bầy thỏ con, ông sẽ lấy tên

của họ để đặt cho thỏ con. Các bạn nhỏ ngay lập tức hăng hái mang đồ ăn đến. Việc này đã để lại một ấn tượng sâu sắc trong lòng Carnegie: con người rất chú trọng họ tên của mình.

Sau này khi đã trưởng thành, trong quá trình lập nghiệp và kinh doanh, chính phương châm "tôn trọng họ tên của người khác" này đã giúp ông thành công, cuối cùng xây dựng nên vương quốc thép của riêng mình.

Họ tên, mặc dù chỉ là kí hiệu dùng để xưng hô, nhưng cũng là sự trường tồn của sinh mệnh con người. Rất nhiều người cả đời phấn đấu để có thể thành công và nổi tiếng. Cho nên con người yêu họ tên của mình cũng như yêu sinh mệnh của bản thân. Vì thế, nếu bạn muốn người khác giúp đỡ mình thì điều đầu tiên phải tôn trọng họ tên của người đó.

Chủ một thẩm mỹ viện từng nói: "Trong cửa hiệu của chúng tôi, chỉ cần là khách hàng đến lần thứ hai, chúng tôi đều có một quy định, đó là không được chỉ nói "Mời vào" mà phải nói "Mời bà (cô) … vào". Vì thế, khách hàng chỉ cần đặt chân đến dù chỉ một lần, chúng tôi cũng sẽ lưu lại hồ sơ, để toàn bộ nhân viên trong cửa hiệu bắt buộc phải nhớ tên họ đầy đủ của khách hàng đó. Điều này không chỉ thuận tiện cho cửa hiệu trong việc làm thẻ khách hàng, nắm rõ thị hiếu, sở thích của họ, mà còn làm cho khách hàng cảm thấy thân thiết và được tôn trọng. Vì thế, khách hàng lâu năm ngày càng nhiều, công việc làm ăn ngày càng phát đạt.

Khi tiếp đón một khách hàng nào đó, đầu tiên bạn nên có suy nghĩ là: "Mình nhất định sẽ nhớ tên khách hàng này". Như thế hiệu quả ghi nhớ thường sẽ cao hơn rất nhiều. Ngoài ra, trong quá trình tiếp đón, bạn hãy cố gắng hết sức gọi tên khách hàng càng nhiều càng tốt. Điều này sẽ tạo ra hiệu quả cao trong việc ghi nhớ tên người đó.

Đồng thời, bạn cũng có thể chú ý đến cử chỉ, hành động, tướng mạo, đặc điểm lời nói của khách hàng, cùng lúc ghi nhớ với họ tên, giúp khắc sâu ấn tượng của bạn về người đó. Nếu trong quá trình tiếp đón nói rằng: "Ông…, nhìn ông rất trẻ trung…" hoặc "Ông…, vào thời gian rảnh rỗi, ông thích làm gì?" hoặc "Cô…, cô thích dùng loại nước hoa thương hiệu… phải không, mùi thơm rất quyến rũ." "Cô…, gần đây cô mới đi du lịch… phải không? Nhìn cô tràn đầy sức sống."… Như thế, trong quá trình trò chuyện bạn có thể ghi nhớ tướng mạo và tên họ của người mà bạn tiếp xúc.

Tất nhiên, để có được những cơ hội trò chuyện như thế này, cần có

sự cố gắng của toàn bộ nhân viên và bạn lãnh đạo. Trước tiên, cần phải nắm rõ họ tên của khách hàng, sau đó tạo ra không gian để trò chuyện, đây là những điều cần chú ý trong quá trình tiếp đón.

Tốt nhất không nên hỏi tên khách hàng đến lần thứ hai mà phải ghi nhớ ngay từ lần đầu. Nếu nhất thời không thể nhớ ra thì nên hỏi lại người khác, vạn bất đắc dĩ mới hỏi lại chính người đó, như thế còn tốt hơn so với việc xưng hô trống không.

Cố gắng ghi nhớ họ tên khách hàng không chỉ tạo được hiệu ứng "khách hàng là trên hết", mà còn có hiệu quả trực tiếp trong việc lôi kéo khách hàng và hình thành một nhóm khách hàng đông đảo.

Gọi được tên của đối phương là cách đơn giản và nhanh nhất để rút ngắn khoảng cách với khách hàng. Ghi nhớ họ tên là yêu cầu bắt buộc trong quan hệ giao tiếp, mà giao tiếp chính là nhân tố quyết định thành công trong kinh doanh. Cho nên làm sao có thể không nhớ họ tên của khách hàng được?

TRÁNH ĐƯA KHÁCH HÀNG VÀO TÌNH THẾ KHÓ XỬ

Chúng ta nên ghi nhớ một nguyên tắc quan trọng: bạn đang làm kinh doanh chứ không phải đi đánh nhau. Một số nhân viên bán hàng do không biết kiềm chế đã để xảy ra tranh cãi với khách hàng. Khi đó cho dù ai là người chiếm thế thượng phong thì việc kinh doanh của bạn cũng khó tránh khỏi thất bại. Bạn phải nhớ rằng, tuyệt đối không được tranh cãi với khách hàng vì làm như thế sẽ khiến hai bên trở thành đối đầu.

Khi bạn giới thiệu sản phẩm khách hàng có thể nói: "Tôi chỉ định xem một chút thôi, chứ chưa có ý định sẽ mua." Bạn đừng để ý đến câu nói này của họ, những lời anh ta nói có thể là thật, nhưng sau khi giới thiệu xong, biết đâu anh ta sẽ có những suy nghĩ khác, nên đừng xúc phạm đến bất kì khách hàng tương lai nào. Nhưng ngược lại, rất nhiều nhân viên bán hàng lại trả lời khách hàng rằng: "Không mua à? Vậy còn loanh quanh ở đây làm gì?"

Những câu nói như vậy sẽ chọc giận khách hàng, đưa họ vào tình thế khó xử, dồn họ vào thế phải làm gì đó để bảo vệ bản thân. Trong quá trình mua bán, khách hàng vì giữ thể diện của mình, nhất định sẽ không dễ dàng đổi ý, vì lúc này, mua hay không mua đã liên quan đến danh dự của khách hàng, nếu nhượng bộ, họ sẽ

cảm thấy đó là biểu hiện của sự yếu đuối.

Chỉ một câu nói không thích hợp hoặc thiếu suy nghĩ cũng đủ để gây ra phiền phức, thậm chí khiến bạn rơi vào tình thế khó xử, thậm chí khó có thể xoay chuyển được tình hình.

Một nhân viên của công ty bảo hiểm nhân thọ từng kể cho tôi nghe một câu chuyện nhỏ, cho thấy chàng thanh niên trẻ tuổi này có tố chất trở thành một nhân viên bán hàng xuất sắc. Lúc anh ta đi xuyên qua cánh đồng lúa mạch để đến thăm khách hàng của mình là một người nông dân thì ông này đang lái máy cày. Người nông dân vì muốn nghe rõ lời nói của chàng thanh niên nên đành phải tắt máy và ông ta rất tức giận vì công việc bị gián đoạn. Người nông dân bực mình nói: "Nếu lần sau còn gặp nhân viên bán hàng như cậu, tôi thề sẽ không khách sáo mà ném đi thật xa."

Chàng thanh niên nhìn thẳng vào mắt người nông dân, không chút do dự trả lời: "Thưa bác, trước khi làm như thế, tốt nhất bác nên xin tất cả những khoản phí bồi thường bảo hiểm có thể được hưởng."

Người nông dân im lặng một hồi lâu, sau đó khẽ mỉm cười. Ông nói: "Chàng thanh niên, về nhà tôi đi, tôi muốn nghe xem cậu muốn giới thiệu cái gì nào."

Lúc họ đi vào trong nhà, người nông dân đặt tay lên vai cậu thanh niên rồi nói với vợ mình: "Bà nó ơi, cậu thanh niên này thuyết phục được tôi rồi đấy." Nói xong, ông cười to sảng khoái. Chàng nhân viên bán hàng trẻ tuổi đó nói với tôi rằng, đó là lần bán hàng dễ nhất của cậu ấy.

BỎ CON SĂN SẮT BẮT CON CÁ RÔ

Ông Matsumoto từng đảm nhiệm chức chủ tịch hội đồng quản trị của một công ty lớn. Ngoài ra, ông từng theo nghiệp chính trị khi tham gia tranh cử và trúng cử chức thị trưởng thành phố Kobe; từng tự mình kinh doanh, mở "hiệu thuốc sáng tạo".

Sáng tạo nghĩa là gì? Nói đơn giản, đó chính là hành động thông qua một loạt kế hoạch để mang lại hiệu quả đổi mới. Mục tiêu của sáng tạo trong kinh doanh là lợi nhuận, nếu không bạn nên thành lập tổ chức từ thiện.

Khi bắt đầu, Matsumoto cũng không nghĩ được điều gì là sự sáng tạo. Ông chỉ tập trung nâng cao chất lượng phục vụ, bởi vì mọi

người đều chú ý đến điểm này. Tuy nhiên, mặc dù chất lượng phục vụ của "hiệu thuốc sáng tạo" ngày càng nâng cao nhưng khách hàng vẫn chỉ thưa thớt phải chăng là vấn đề giá cả? Sự cạnh tranh giữa các hiệu thuốc vốn rất quyết liệt, hầu hết đều giảm giá thành để thu hút khách hàng, vì thế giá cả đã xuống đến mức thấp nhất, nếu tiếp tục giảm, thì sẽ bị lỗ, đây là điều mà bất cứ doanh nhân nào cũng đều không mong muốn.

Matsumoto hiểu rõ lỗ nghĩa là gì, trên thực tế cũng vẫn là kinh doanh có lãi nhưng rất ít. Nhiều lúc vì chính sách đại hạ giá nên lượng tiêu thụ tăng lên, doanh nghiệp miệng thì than thở với khách hàng, nhưng trong bụng lại cười thầm. Matsumoto lại đưa ra mức giá sốc thật sự, thuốc mỡ bán với giá 80 yên, trong khi giá mua vào là 200 yên. Vì giá bán rẻ nên khách hàng của hiệu thuốc này càng đông đúc, kinh doanh ngày càng phát đạt".

Vì Matsumoto bán thuốc mỡ mà không hề quan tâm đến số vốn bỏ ra, nên mặc dù lượng tiêu thụ mặt hàng này ngày càng cao nhưng mức thâm hụt cũng ngày càng lớn. Tuy nhiên, duy chỉ có mặt hàng thuốc mỡ chịu lỗ, việc kinh doanh của cửa hàng thì phát đạt chưa từng có. Bởi vì những người đến mua thuốc mỡ hầu hết đều mua thêm những loại thuốc khác, lúc đó có thể kiếm được lợi nhuận từ những loại thuốc này. Lợi nhuận đó không những bù đắp được khoản lỗ của thuốc mỡ mà còn đem lại lợi nhuận cho cả "hiệu thuốc sáng tạo", mà lợi nhuận này lại tăng lên theo lượng tiêu thụ.

Thành công trong kinh doanh mà Matsumoto là do ông đã hoàn toàn nắm rõ tâm lý và thói quen tham rẻ và tiện thể của người tiêu dùng. Bởi vì thuốc mỡ rất rẻ làm khách hàng nghĩ rằng, những loại thuốc khác chắc chắn cũng rẻ, vì thế sau khi đã mua thuốc mỡ, họ đều tiện thể mua thêm một vài loại thuốc khác. Matsumoto bằng hình thức "hi sinh thuốc mỡ" đã giúp mình chuyển từ thế bị động sang chủ động, thu hút được tất cả những khách hàng không muốn đến hay không chắc chắn đến, xoay chuyển "mặt hàng phụ thành mặt hàng chính", tiêu thụ được rất nhiều loại thuốc khác, công việc kinh doanh vì thế mà phát đạt, doanh thu ngày càng nhiều, cuối cùng thoát khỏi bế tắc.

Tuy nhiên, nếu bạn sử dụng mẹo này, không được phép quên rằng, sẽ có mạo hiểm nhất định, bởi vì có những khách hàng không bị mắc lừa và anh ta chỉ chọn mua những sản phẩm rẻ. Nếu khách hàng nào cũng như thế thì chẳng phải bạn sẽ lỗ vốn sao? Cho nên, bất luận là bạn đang kinh doanh hay trong giao tiếp thường ngày, bạn đều có thể sử dụng kế sách "chịu lỗ kiếm lời". Ví

dụ, khi bạn ngồi xe khách đường dài đi du lịch, bạn nhường cho người già và phụ nữ chỗ ngồi cạnh cửa sổ, có thể quan sát được phong cảnh và hít thở không khí trong lành, nói không chừng vì thế mà họ sẽ thấy cảm động, từ đó giúp đỡ nhiều cho sự nghiệp của bạn. Cho dù bạn không nhận được sự giúp đỡ nào thì bạn chỉ chịu thiệt vì ngồi vào vị trí kém hơn một chút. Hơn nữa, lấy việc giúp người khác làm niềm vui cũng là đức tính tốt mà chúng ta nên có.

ĐỂ LẠI ẤN TƯỢNG SÂU ĐẬM CHO KHÁCH HÀNG

Muốn được khách hàng công nhận, bạn nên chủ động thu hút sự chú ý của họ. Tuy nhiên, nếu muốn thu hút được thì chắc chắn phải thể hiện được năng lực của bản thân. Còn việc nên thể hiện như thế nào là hợp lý cũng không hề khó, chỉ cần thay đổi cách làm trước đây là có thể bộc lộ rõ tài năng của bản thân.

Cũng có người trong lúc trình bày ý tưởng, suy nghĩ của bản thân, vì không nắm được kĩ năng nên không đạt được hiệu quả cao. Nếu họ cứ một mực cố gắng làm cho đối phương hiểu được mình đang muốn nói gì thì có thể gây ra kết quả ngược lại. Đối phương có thể nghĩ: "Người này thật chẳng hiểu gì về kĩ năng giao tiếp!" Ngược lại, ngay từ đầu, bạn nên nói cho đối phương biết nội dung khái quát của chủ đề nói chuyện, đồng thời sử dụng cách nói chậm rãi, rõ ràng. Điều này vừa có thể khiến người nghe hiểu rõ nội dung, vừa thể hiện được ưu điểm của bản thân.

1. Kích thích các giác quan của đối phương

Trong bầu cử, chúng ta có thể thấy một số ứng viên triệt để áp dụng "chiến thuật bắt tay". Loại chiến thuật này không chỉ giúp đôi bên tăng thêm cảm giác thân thiết, mà còn có thể coi đó là một loại kĩ xảo tâm lý bắt đối phương ghi nhớ tên của mình, bởi vì bình thường, khi chúng ta muốn ghi nhớ một sự vật nào đó, chúng ta sẽ luôn luôn huy động mọi giác quan.

Tuy nhiên, khi con người muốn tự lăng xê bản thân thì thường chỉ chú ý đến thị giác và thính giác của đối phương. Hay nói cách khác, con người đã quên mất khứu giác và xúc giác. Trong các cuộc bầu cử gần đây, một vài ứng viên thường đi thăm, bắt tay, tiếp xúc với dân chúng ở khắp nơi. Ngoài thị giác, thính giác, họ còn sử dụng xúc giác - bắt tay thăm hỏi cử tri để khắc sâu ấn tượng về mình. Ngoài ra, nếu có thể áp dụng biện pháp kích thích khứu giác như xức một chút nước hoa, dầu thơm… thì hiệu quả sẽ

càng cao. Nước hoa của nữ giới không chỉ là một loại mỹ phẩm, mà cũng có thể nói đó là một thứ vũ khí nhỏ giúp để lại ấn tượng sâu sắc trong lòng nam giới.

Nói chung, để lưu lại ấn tượng tốt cho khách hàng, chúng ta có thể mượn phương pháp của các ứng cử viên, đó là tích cực kích hoạt các giác quan của con người.

2. Nhấn mạnh sự "khác biệt"

Trong một đoạn quảng cáo, trên màn hình xuất hiện một lực sĩ có thân hình khổng lồ đang nhẹ nhàng khiêu vũ. Từ trước đến nay, khán giả thường không nhớ được tên gọi của sản phẩm trong các quảng cáo thương mại, vậy mà chỉ nhờ động tác hài hước của lực sĩ lại nhớ được tên gọi của sản phẩm trong quảng cáo đó.

Ấn tượng sâu sắc có được là nhờ sự kết hợp ngẫu hứng giữa cơ thể đồ sộ với cân nặng ngoại cỡ và bước nhảy nhẹ nhàng của người lực sĩ, giúp khắc sâu thêm ấn tượng trong lòng khán giả.

3. Sử dụng con số chính xác

Ví dụ, các ủy viên trong ban dự thảo ngân sách quốc hội thường nói: "Năm nay theo dự đoán, tỷ lệ leo thang của vật giá là… phần trăm, ngân sách phúc lợi sẽ tăng… phần trăm." Những con số khi đọc lên thường khiến người nghe khâm phục sự chuyên tâm của vị chính trị gia đó. Có một vài vị ủy viên vì muốn tăng thêm độ tin cậy mà trước đó đã học thuộc kĩ các con số.

Dù bạn không phải là một chính trị gia, nhưng vẫn có thể áp dụng phương pháp này. Thông thường, bạn nên học thuộc những con số có thể sẽ phải dùng đến từ trước, sau đó trong lúc giao tiếp với khách hàng, nói cho đối phương biết những con số này, chắc chắn sẽ khiến họ cảm thấy bạn nắm rất chắc vấn đề này, từ đó tạo ra sự tin tưởng. Phương pháp này nếu được sử dụng đúng thời điểm sẽ phát huy được những ưu thế không ngờ tới.

4. Trình bày trong vòng ba phút

Ngoài các phát thanh viên trên truyền hình, tốc độ nói của người bình thường hầu hết đều như nhau. Lượng từ của người nói bình thường không sử dụng vào tài liệu là trong vòng ba phút.

Một người dẫn chương trình từng đảm nhận phần phát thanh với thời gian chỉ dài 2 phút 50 giây kể rằng: "Mỗi lần nói xong một chủ đề vừa vặn khoảng ba phút, tôi cảm nhận sâu sắc được sự kì

diệu của ba phút đồng hồ này. Đồng thời, tôi cũng thấm thía được sự khó khăn khi phải nói lưu loát trong vòng 3 phút mà không hề được chuẩn bị trước. Tôi đã rút ra được kết luận, nếu nói trong vòng một phút thì sợ ngắn, trong năm phút thì sợ dài, ba phút có thể coi là khoảng thời gian vừa đủ để một người có thể thể hiện mình. ”

Tất nhiên, nội dung phát biểu phải là thứ mà đối phương muốn được nghe. Trò chuyện dài dòng, không có nội dung chỉ khiến đối phương thất vọng. Nội dung trình bày phải hết sức cô đọng và chỉ nên trình bày trong vòng ba phút.

5. Dùng ngữ khí khẳng định

Trong thuật thôi miên, người ta thường lợi dụng hiệu ứng ám thị tâm lý. Khi thôi miên mà liên tục sử dụng những câu nói có hình thức khẳng định ở cuối câu, sẽ buộc được đối phương tuân theo ý muốn của mình. Dùng những câu nói khẳng định như: “Giơ cao tay lên”, “Đặt tay lên đầu, không động đậy”... sẽ dẫn dắt ý niệm của đối phương để đạt được hiệu quả như mong muốn. Còn khi nói “Có thể giơ tay lên rồi” sẽ không đạt được hiệu quả như vậy.

Trong thời kì phát triển nhanh chóng của công ty điện máy Panasonic, chủ tịch hội đồng quản trị Matsushita Konosuke đã đặt ra mục tiêu doanh thu bán hàng rất cao, đến nỗi chẳng ai dám tin rằng họ có thể đạt được. Tuy nhiên, sau đó quả thật họ đã cán đích mục tiêu, bí quyết thành công chính là nhờ cách nói chuyện của Matsushita Konosuke. Ông không ngừng khẳng định: “Doanh thu tăng lên... phần trăm”. Thậm chí ông còn tràn đầy tự tin khi nói với ngân hàng rằng: “Panasonic chắc chắn sẽ càng ngày càng lớn mạnh”, nhờ đó không chỉ chiếm được cảm tình từ người khác mà còn vay được nguồn vốn cần thiết một cách thuận lợi.

Dù với những việc bạn không có một chút tự tin nào, thì việc sử dụng cách nói kiểu khẳng định cũng có thể đem lại cảm giác cực kì tự tin.

KHI GIAO TIẾP VỚI KHÁCH HÀNG NÊN “HỒ ĐỒ” MỘT CHÚT

Trong giao tiếp xã hội, tâm trạng của con người rất phức tạp. Ai cũng hi vọng hơn được người khác về một vài phương diện, hay ít nhất là chỉ một phương diện để người khác ngưỡng mộ và càng không mong muốn bị người khác chỉ ra khuyết điểm. Nói chung,

ai cũng không muốn bản thân mình thua kém người khác một chút nào. Vì vậy, khi giao tiếp với các khách hàng thân thiết, người lãnh đạo nếu không tỏ ra "hồ đồ" một chút, thì trong lời nói, hành động nhiều khi khó tránh khỏi vô tình "phạm vào điều cấm kị", làm cho khách hàng tức giận, thậm chí gây ra rắc rối không cần thiết.

1. Học cách "quên đi" bản thân

Không nên nhắc tới tài năng, thành tích của bản thân, không nên luôn miệng nói: "Tôi đã từng…", "Tôi cũng từng…", "Tôi là…". Đặc biệt nếu nói như vậy với những khách hàng thân thuộc thì họ sẽ cho rằng, bạn là người thích khoe mẽ, cố tình tỏ ra hơn người. Điều đó dễ khiến người khác ghen tức, thậm chí cố ý làm khó bạn trong những lần gặp gỡ tiếp theo.

Thông thường, "quên đi" bản thân vừa thể hiện được sự khiêm tốn, vừa giúp nhiều người biết đến sở trường của bạn, thậm chí có người còn muốn tìm hiểu cặn kẽ về tài năng và thành tích của bạn. Người khác chủ động tìm hiểu và biết được thì họ sẽ cảm thấy ngưỡng mộ và kính phục bạn. Nên tập trung vào đối tượng trò chuyện hoặc công việc bạn đang làm, bởi vì "quên đi" bản thân chính là một ưu điểm, là biểu hiện của sự khiêm tốn. Không đề cập tới bản thân, thông qua hành vi và việc làm của mình, người khác sẽ tự tìm hiểu và tán dương bạn. Một mặt, bạn được khen ngợi vì những thành tích đạt được, mặt khác lại được yêu mến vì sự khiêm tốn.

2. "Quên đi" người khác

Ai cũng có những điều "cấm kị" rất nhạy cảm. Vì thế, khi chạm phải điều "cấm kị" của người khác, bạn nên giả vờ "hồ đồ" một chút, không nên vô ý chạm vào nỗi đau của đối phương.

Nếu bạn đã từng giúp đỡ người nào đó thì cũng không nên nhắc đến chuyện đó trước mặt họ, nếu không họ sẽ có suy nghĩ "phải chăng anh muốn cả đời này tôi phải nhớ ơn anh?", trong lòng họ tất nhiên sẽ cảm thấy không vui.

Nếu bạn biết đối phương trong công việc hoặc cuộc sống từng phạm phải sai lầm, thì cũng không nên an ủi anh ta dù có xuất phát từ nguyên nhân muốn an ủi thực sự. Bởi vì họ có thể nghĩ rằng bạn vui mừng trước tai họa của người khác.

3. Khi người khác "nợ" bạn

Khi người khác nợ bạn, bạn có thể đường đường chính chính đòi lại. Nhưng nên giả vờ "hồ đồ" một chút chưa hẳn đã thiệt thòi.

Khi người khác nợ bạn tiền, bạn có thể trịnh trọng đòi nợ, không nên ngập ngừng ấp úng, nửa muốn nói nửa không, làm người ta nghĩ rằng ngày nào bạn cũng chỉ nhớ đến việc cỏn con đó trong đầu.

Khi người khác nợ bạn tình cảm, thái độ như "không có chuyện gì xảy ra" sẽ khiến người ta cảm động sâu sắc và kết quả đạt được nhiều hơn hẳn những gì bạn đã bỏ ra.

Khi người khác trách lầm bạn, nên coi như chưa từng xảy ra việc này, đối phương tất sẽ cảm thấy áy náy và tìm cơ hội để bù đắp.

NHỮNG CÂU KHÔNG NÊN NÓI VỚI KHÁCH HÀNG

Khi tiếp khách, người lãnh đạo phải chú ý lời ăn tiếng nói. Nếu chỉ vì một phút vô ý mà khiến khách hàng nổi giận thì sẽ không dễ dàng để giải quyết vấn đề một cách ổn thỏa và hợp tác thành công.

Dưới đây là một vài câu nên tránh sử dụng khi đón tiếp khách hàng hoặc xử lý khiếu nại của khách hàng.

1. "Những vấn đề này đến trẻ con còn biết"

Câu nói này thường là bạn buột miệng nói ra khi khách hàng không hiểu về đặc tính sản phẩm hoặc yêu cầu tư vấn đối với những công dụng của sản phẩm. Câu nói này rất dễ khiến khách hàng cảm thấy khó chịu vì cho rằng bạn cười nhạo họ.

2. "Tiền nào của nấy"

Khi bạn nói ra câu này, thông thường khách hàng sẽ có suy nghĩ "có phải nhìn tôi ăn mặc giản dị, chỉ hợp mua đồ rẻ tiền?". Bởi vì thời điểm bạn nói câu này thường là lúc khách hàng cảm thấy giá của sản phẩm quá cao, vì thế họ không tránh khỏi có suy nghĩ như vậy.

3. "Không thể, tuyệt đối không thể có chuyện như thế xảy ra!"

Thông thường, bất kì người bán hàng nào cũng vô cùng tự tin với sản phẩm hoặc dịch vụ của mình, vì thế, khi khách hàng khiếu nại, lúc đầu người bán hàng sẽ luôn dùng câu này để trả lời. Thực

ra, khi nói câu này, bạn đã gây tổn thương nghiêm trọng cho tâm lý của khách hàng. Bởi vì câu nói này ngầm khẳng định mọi khiếu nại của khách hàng đều là "bịa đặt", vì thế họ sẽ cảm thấy cực kì khó chịu.

4. "Ừm... tôi không được rõ lắm..."

Khi khách hàng đặt câu hỏi, nếu câu trả lời của bạn chỉ là "không biết", "không rõ" sẽ thể hiện thái độ vô trách nhiệm của công ty. Trong một công ty có tinh thần trách nhiệm, nhân viên nhất định sẽ cố gắng để giải đáp thắc mắc của khách hàng. Dù họ có thật sự không biết đi chăng nữa, cũng sẽ mời người có chuyên môn đến để giải đáp thay.

5. "Tôi không hề nói câu đó!"

Khi khách hàng chất vấn về chế độ bảo hành đối với sản phẩm của công ty mà bạn lại nói: "Tôi không hề nói câu đó", thì cuộc trò chuyện giải đáp khiếu nại với khách hàng chắc chắn sẽ không có kết quả. Nó giống như hai đường thẳng song song không bao giờ cắt nhau, vì bạn không đồng ý chịu trách nhiệm.

6. "Tôi không thể..."

Những từ ngữ phủ định như "không thể", "không có cách nào", "không được" thể hiện bạn không có khả năng thỏa mãn hi vọng và nhu cầu của khách hàng, vì thế hãy cố gắng không dùng đến chúng.

7. "Rồi sẽ có cách thôi"

Câu nói mang tính vô thưởng vô phạt này thường dẫn đến những vấn đề lớn hơn. Bởi vì thái độ vô trách nhiệm theo kiểu "thuyền đến đầu cầu ắt sẽ thẳng" đối với những khách hàng đang nóng lòng tìm cách giải quyết vấn đề sẽ càng khiến họ rối trí. Khi khách hàng đặt câu hỏi, điều đó chứng tỏ họ đang mong chờ bạn có thể nghĩ ra được cách giúp họ giải quyết ổn thỏa. Nếu chỉ nghe được những câu trả lời như vậy, chắc chắn họ sẽ cảm thấy rất thất vọng.

8. "Tôi sẽ liên hệ lại với anh vào ngày khác"

Đây cũng là một câu nói vô trách nhiệm. Khi khách hàng đặt câu hỏi, nhưng bạn cần một khoảng thời gian để giải quyết, câu trả lời tốt nhất nên là "Ba ngày sau tôi sẽ có câu trả lời cho anh" hoặc "Tôi sẽ liên lạc lại với anh trước thứ Tư tuần sau". Bởi vì cách nói khẳng định này sẽ thể hiện công ty có đủ tự tin để giúp đỡ khách hàng

giải quyết vấn đề.

NẮM ĐƯỢC QUY LUẬT TÂM LÝ CỦA KHÁCH HÀNG

Trong hoạt động kinh doanh, người lãnh đạo phải nắm chắc quy luật tâm lý của khách hàng, chú trọng chinh phục khách hàng bằng tình cảm để họ tình nguyện mua hàng. Người lãnh đạo phải biết sử dụng một vài kĩ xảo để duy trì quan hệ lâu dài và giành được khách hàng.

1. Phải nghĩ cho đối phương

Giá cả không phải là yếu tố duy nhất mà khách hàng cân nhắc. Trong quá trình đi đến quyết định cuối cùng, rất khó để tránh khỏi yếu tố tình cảm. Nếu biết nghĩ cho đối phương, thêm vào đó là giá cả hợp lý, sáng kiến tốt là bạn đã có sức mạnh không gì ngăn cản nổi.

Ví dụ, nếu bạn giao dịch với một vài doanh nghiệp lớn, họ rất chú trọng đến phần lợi nhuận thì trong dự án của bạn tốt nhất là có cân nhắc đến mặt doanh thu. Như thế họ sẽ rất hài lòng và dễ dàng hợp tác thành công.

2. Chiếm được cảm tình của con trẻ

Làm một vài việc gì đó cho con cái của khách hàng, bạn sẽ thu được hiệu quả bất ngờ. Một vị tổng giám đốc có con trai rất hâm mộ bóng đá, vì thế một người bạn làm ăn của ông đã tặng riêng cho cậu bé một quả bóng có chữ kí của ngôi sao bóng đá. Con trai vị tổng giám đốc đó vui sướng suốt cả nửa năm trời. Tất nhiên, vị tổng giám đốc cũng không thể quên được lòng tốt này của người bạn kia.

Thực ra, còn rất nhiều cách tương tự như thế, chỉ cần bạn xuất phát từ sự chân thành chứ không phải là a dua nịnh hót.

3. Chú trọng lần đầu thăm viếng

Lần đầu tiên đến thăm khách hàng, một mặt bạn nên để lại ấn tượng tốt cho khách hàng, mặt khác cũng nên quan sát để tìm hiểu thêm về đối phương. Ví dụ, đối phương ngồi sau bàn làm việc mà lại mời bạn ngồi ở ghế đối diện thì rất hiển nhiên là họ chỉ định bàn bạc công việc chung với bạn. Nếu họ mời bạn ngồi xuống ghế sô pha, thì không khí sẽ khá thoải mái, tự nhiên, nội dung cuộc trò chuyện có thể phong phú hơn.

Đối phương mời bạn uống trà hoặc cà phê, đó là biểu hiện của sự thân thiện và thông thường sẽ thể hiện rằng họ có hứng thú nhất định đối với nội dung bạn trình bày. Ít nhất, buổi nói chuyện của bạn cũng có thời gian bằng thời gian để uống hết trà hoặc một cốc cà phê.

Ngoài ra, đối phương là người lịch sự hoặc khá chú trọng lần gặp gỡ này thì trước đó sẽ sắp xếp người khác trực điện thoại thay họ hoặc sẽ nói cho bạn biết họ có thể sẽ phải nhận một vài cuộc điện thoại quan trọng. Trong trường hợp cuộc điện thoại nào họ cũng trả lời rất chăm chú thì bạn có thể để nhận ra đối phương không coi trọng mình.

Những tranh ảnh hay cách bài trí trong phòng làm việc đều có thể gợi được các chủ đề nói chuyện rất tốt. Ví dụ, một người đến thăm một ca sỹ. Phòng của ca sỹ này rất rộng mà trên tường treo đầy tranh ảnh của đủ các ngôi sao Rock and Roll, nhưng đáng tiếc anh ta không biết một ca sỹ nào trong số đó. Tuy nhiên, anh ta lại nhận ra, người ca sỹ trong ảnh béo hơn bây giờ rất nhiều, liền nhanh trí nói: "Chúng ta khoan hãy nói những chuyện khác, trước tiên tôi muốn học tập anh cách làm thế nào để giảm cân." Chỉ chưa đầy vài phút, hai người đã trở thành tri kỉ, vui vẻ trao đổi những điều tâm đắc về các phương pháp tập luyện và ăn kiêng để giảm béo.

4. Phương án an toàn dễ đi đến thành công hơn

Những người có kinh nghiệm đều biết, tiếp thị theo kiểu truyền thống dễ thành công hơn so với kiểu tiếp thị khuếch trương. Một người rất giỏi trong ngành bán hàng từng kể lại cho tôi nghe một bí quyết mà anh ta thích dùng nhất.

Bí quyết này chia thành hai bước. Bước thứ nhất, mô tả cho đối phương thấy một phương án tối đa. Nếu giá cả là nhân tố quan trọng nhất, anh ta sẽ lấy những công ty khác làm ví dụ, chẳng hạn một công ty nào đó đã đồng ý chi ra hai triệu đô la. Con số này sẽ là chỉ tiêu cho mức giá cao. Bước thứ hai là bước quan trọng nhất, sau khi đã xác định mức giá cao ngất ngưởng rồi, thì từ một góc độ khác, đưa ra phương án chỉ với mức giá 100 nghìn đô la.

Như thế, mức độ mạo hiểm sẽ rất nhỏ. Nếu như đối phương đồng ý phương án với giá 100 nghìn đô la thì cũng rất tốt, bởi vì hai bên có thể hợp tác làm ăn. Trong hầu hết các tình huống, đối phương sẽ chủ động nói: "Chúng tôi muốn làm với quy mô lớn hơn thế này một chút." Như thế chẳng phải là càng tốt hơn sao! Thứ nhất có

thể biết được đối phương rất nghiêm túc, thứ hai có thể mở rộng phạm vi để cung cấp được nhiều dịch vụ hơn. Vì thế, giữa 100 nghìn đô la và hai triệu đô la sẽ có một mức độ khiến cả hai bên đều hài lòng.

Chúng ta nên thường xuyên áp dụng kiểu tiếp thị này, bởi lẽ đây không phải là bẫy khách hàng và nó cũng không hề gây ra một áp lực nào cho khách hàng. Đặc biệt, hiện nay rất nhiều người đều sử dụng chiến lược tiếp thị khuếch trương, duy chỉ có bạn là sử dụng phương pháp tiếp thị theo kiểu truyền thống, chẳng phải cũng là một sự độc đáo hay sao?

5. Bạn bè có thể trở thành khách hàng không?

Câu trả lời là có thể.

Nếu vì đối phương là bạn bè mà bạn trực tiếp nói thẳng: "Chúng mình đi ăn trưa thôi, mình có mấy thứ muốn bán cho cậu" thì rất khó có thể thành công. Đối phương có thể sẽ lo lắng rằng mối quan hệ giữa hai người đang thay đổi, thậm chí bạn sẽ bán sản phẩm cho họ với giá cao.

Một phương pháp khá hay đó là, không để lộ bất kì một dấu tích nào, khiến đối phương cảm thấy bạn không hề để ý đến việc họ có mua sản phẩm hay sử dụng dịch vụ của bạn hay không. Nên để cho họ thấy đây không phải là việc to tát gì. Bạn coi họ thuần túy là bạn bè chứ không phải khách hàng. Trong bầu không khí này công việc kinh doanh sẽ thành công rất dễ dàng.

Có người trong tình huống hết sức tự nhiên đã biến bạn bè trở thành khách hàng. Phương pháp thực ra cực kì đơn giản và cũng không hề có bất cứ một âm mưu nào cả.

Trước tiên, khi ngồi nói chuyện cùng nhau, theo một cách rất tự nhiên, anh ta nhắc đến dịch vụ mà mình đang cung cấp, nhưng không hề chủ động hỏi bạn mình có khả năng cần đến sản phẩm hoặc sử dụng dịch vụ như thế hay không. Thời gian tiếp sau đó, trong lúc đang trò chuyện, anh ta tiếp tục thông báo cho họ biết tình hình tiến triển của dịch vụ đặc thù này. Tất nhiên, vẫn không hề đề cập tới chuyện làm ăn.

Về sau rất nhiều bạn bè đã chủ động bàn đến dịch vụ của anh ta. Điều này chắc chắn không phải vì họ cảm thấy nợ tình cảm với anh ta, mà vì anh ta ngấm ngầm thể hiện được mối quan hệ giữa nghiệp vụ và năng lực của mình. Nếu có cùng nhu cầu thì bạn bè đều biết rằng họ cũng được hưởng đãi ngộ tốt như vậy.

Mấu chốt của vấn đề ở chỗ "thể hiện" bạn có đủ sức cung cấp và để đối phương đưa ra quyết định. Với việc áp dụng phương pháp này mà công ty xe hơi BMW của Đức đã đạt được thành công vang dội tại thị trường Nhật Bản. Công ty đã tiến hành cung cấp xe hơi BMW miễn phí cho một vài những người quan trọng và nhân vật trong giới doanh nghiệp Nhật Bản dùng thử trong một tháng, sau đó mới đưa ra quyết định mua hay không. Hiện nay, BMW là thương hiệu xe hơi nhập khẩu thành công nhất tại thị trường Nhật Bản.

CẦN THU HÚT ĐƯỢC KHÁCH HÀNG NỮ

Nữ giới là lực lượng tiêu dùng chủ yếu, vì vậy nếu lấy nữ giới làm đối tượng phục vụ chính và nắm chắc tâm lý mua hàng của họ thì có thể kiếm lời lớn. Thành phố Thái Nguyên ở Trung Quốc có một siêu thị thời trang chuyên phục vụ khách hàng là nữ giới. Trước cửa hiệu có ghi dòng chữ: "Nam giới miễn vào."

Siêu thị này chuyên kinh doanh thời trang và các sản phẩm chăm sóc sức khỏe cho phụ nữ. Gian chính rộng 500 mét vuông, được trải thảm lông màu da cam, ánh đèn sáng dịu, tiếng nhạc nhẹ nhàng làm say đắm lòng người làm nổi bật bầu không khí như trong gia đình. Những người phụ nữ có thể thỏa thích tùy ý chọn lựa rồi mặc thử quần áo cho đến khi nào vừa ý thì thôi.

Ông chủ của siêu thị nguyên là phó giám đốc của công ty thực phẩm khu vực bắc thành phố. Một ngày nọ, ở cửa hàng sản phẩm đồ dùng phụ nữ và trẻ em, ông nhìn thấy một cảnh tượng bốn người phụ nữ vây quanh một cô gái đang thử đồ. Ngay lúc đó, trong đầu ông chợt nảy ra một ý tưởng và sau đó một tháng, siêu thị đồ dùng cho phụ nữ đã ra đời.

Ông chủ siêu thị cho rằng, phụ nữ có ham muốn mua sắm rất cao, mức tiêu thụ của họ cao hơn nam giới rất nhiều. Vì thế, ông đã "gạt bỏ" nam giới để chuyên tâm xây dựng nên một thiên đường mua sắm dành riêng cho phái đẹp.

"Nếu chỉ xây dựng nơi này trở thành một phòng thử đồ cao cấp thì chúng tôi sớm đã thất nghiệp rồi." Ông chủ siêu thị cho rằng, thành công của siêu thị này ở chỗ nó đã thỏa mãn được ba nhu cầu cơ bản của phụ nữ trẻ đối với thời trang: thứ nhất là mới mẻ, tức là kiểu dáng luôn luôn đúng mốt; thứ hai là độc đáo, dù những bộ đồ thời trang nhất cũng không quá kén người mặc; thứ ba là giá cả hợp lý. Quần áo của siêu thị này toàn bộ đều được nhập từ

nhà máy liên doanh hoặc nhà máy nước ngoài, cứ mười ngày hoặc nửa tháng lại về loạt hàng mới, hơn nữa số lượng quần áo cùng một kiểu dáng, màu sắc, hoa văn mỗi lần không quá 100 bộ.

Mặc dù siêu thị này không nằm ở khu vực sầm uất nhưng vì nó đã thu hút được số lượng lớn người tiêu dùng là nữ giới nên doanh thu mỗi tháng đều cao hơn rất nhiều so với các siêu thị thời trang cùng quy mô trong thành phố.

THÊM MỘT CHÚT HÀI HƯỚC VỪA PHẢI

Sự hài hước là dùng cách nói chuyện gây cười để lấp đầy khoảng cách giữa con người với con người, gắn kết tình cảm, tăng thêm sự tin tưởng lẫn nhau. Hài hước chính là nhân tố làm cho cuộc sống con người trở nên hài hòa, tốt đẹp hơn, nâng cao chất lượng cuộc sống và khả năng làm việc của con người.

Hài hước thể hiện sức mạnh mang tính chủ thể của con người. Trong lúc trò chuyện với khách hàng, bạn chỉ cần hài hước, khéo léo đúng lúc là có thể làm bầu không khí trở nên sôi nổi, tạo nên "môi trường giao tiếp" thân thiện. Đặt mình vào môi trường như vậy, lúc nào chúng ta cũng trong tâm trạng phấn chấn và tràn trề sức sống.

Trong một cuộc đàm phán thương mại, vì hai bên đều khăng khăng bảo vệ lợi ích của mình nên sẽ khiến cuộc đàm phán rơi vào bế tắc. Người chủ trì cuộc đàm phán chỉ còn cách tuyên bố tạm dừng cuộc họp. Khi dùng cơm, trong lúc rót rượu cho khách, người chủ trì lỡ run tay làm ly rượu va vào thái dương của khách và đổ hết rượu lên đầu khách. Trong tình huống khó xử đó, một vị lãnh đạo cũng tham gia cuộc đàm phán rất thản nhiên nâng cao ly rượu, nói với khách: "Vì sự hợp tác hữu nghị và lợi ích chung của đôi bên, chúng ta cùng cạn ly lại từ 'đầu'!" Mọi người sững lại trong giây lát, rồi lập tức hiểu ra và cười xòa. Hài hước đã xóa mờ khoảng cách giữa đôi bên. Trong không khí vui vẻ ấy hai bên đã hiểu được vấn đề, vui vẻ quay trở lại bàn đàm phán.

Trong hầu hết các tình huống, quan hệ giao tiếp giữa người với người đều khá ôn hòa. Dù có nảy sinh mâu thuẫn đi chăng nữa, nếu chưa đến mức vạn bất đắc dĩ, cũng không có ai là tự nguyện để lộ ra. Nếu muốn thu hẹp khoảng cách tình cảm trong các mối quan hệ xã hội thường ngày, chúng ta đừng ngại sử dụng óc hài hước, có thể nó sẽ đem lại những kết quả không ngờ.

DÙNG DỰ ĐOÁN THỊ TRƯỜNG LÀM TIỀN ĐỀ

Tiền đề quan trọng của việc kinh doanh là dự đoán chính xác về thị trường, nắm vững tình hình của ngành thương mại. Người tiêu dùng chính là "Thượng đế" của doanh nhân. Họ làm tất cả mọi việc cũng là để phục vụ người tiêu dùng. Hiểu được nhu cầu của "Thượng đế" cũng chính là làm tốt công tác chuẩn bị cho bước phát triển tiếp theo của doanh nhân. Nghiên cứu, hiểu được khách hàng, nắm rõ xu hướng thị hiếu và đặc trưng thời đại là yếu tố quan trọng hàng đầu.

Mọi hành động có tính toán, không thông qua điều tra thị trường là hành động tuyệt đối không nên làm. Thực hiện điều tra thị trường cũng là bước chuẩn bị nhằm tránh các sai sót có thể nảy sinh. Tính chuẩn xác và tính biến đổi của điều tra thị trường cũng liên quan trực tiếp đến thành bại của việc kinh doanh. Điều này thể hiện ngày càng rõ sự biến đổi tinh vi và phức tạp, cũng như ngày càng quyết liệt trên thương trường hiện đại.

Muốn dự đoán thị trường và tìm hiểu khách hàng, không thể xem nhẹ đặc điểm của khách hàng, điều này vô cùng quan trọng đối với những doanh nhân muốn chen chân và giành được một chỗ đứng riêng trong thị trường mà mọi sản phẩm đều ngày càng trở nên bão hòa. Phải hiểu được sở thích đặc biệt của khách hàng, đánh trúng vào thị hiếu của họ để đẩy mạnh lượng tiêu thụ.

Năm 1974, công ty Gillette của Mỹ vốn đứng đầu thế giới về sản xuất lưỡi dao cạo râu an toàn đã có một hành động "hoang đường": tung ra thương hiệu "dao cạo lông" chuyên dụng Daisy dành riêng cho nữ giới. Kết quả thật đáng kinh ngạc, mặt hàng dao cạo này bán chạy trên khắp nước Mỹ. Công ty Gillette với doanh thu 2 tỉ đô la lại một lần nữa phất lên nhờ một lĩnh vực khá mới mẻ. Đây là do ngẫu nhiên, tình cờ hay "mèo mù vớ cá rán"? Tất cả đều không phải, thành công của thương hiệu dao cạo Daisy của công ty hoàn toàn dự trên cơ sở hiểu rõ được nhu cầu khách hàng.

Năm 1973, khi tiến hành điều tra thị trường, công ty Gillette phát hiện ra, trong 83,6 triệu phụ nữ từ 30 tuổi trở lên ở nước Mỹ, có khoảng 64,9 triệu người định kì cạo lông chân và lông nách. Điều này ngày càng thể hiện rõ mối quan hệ chặt chẽ với cách ăn mặc của phụ nữ trong xã hội hiện đại. Tổng kết cuộc điều tra cho thấy, trong số những phụ nữ này, ngoài 40 triệu người dùng dao cạo điện và thuốc tẩy lông, có hơn 20 triệu người dùng dao cạo râu

của nam giới, chi phí một năm của họ lên đến 75 triệu đô la. Không còn nghi ngờ gì, đây chính là một thị trường tiềm năng có sức hấp dẫn khá lớn. Ai có thể phát hiện nó, khai thác nó thì người đó sẽ phát tài.

Dựa vào kết quả điều tra thị trường, công ty Gillette quyết định chú trọng đến đặc điểm của nữ giới trong việc thiết kế sản phẩm và tuyên truyền quảng cáo. Cán dao sử dụng màu sắc rực rỡ mà nữ giới yêu thích, phần tay cầm in một đóa hoa cúc. Cách tuyên truyền quảng cáo cũng nhấn mạnh vào ưu điểm an toàn, không làm tổn thương đến đôi chân ngọc ngà của phụ nữ. Đây đều là quyết sách mà công ty đưa ra sau khi đã điều tra thị trường rộng rãi và trưng cầu ý kiến của đông đảo phụ nữ.

Tóm lại, quyết định sản xuất dao cạo dành riêng cho nữ giới của công ty Gillette chắc chắn không phải là hành động liều lĩnh, bốc đồng nhất thời, mà là một kết luận tích cực và thận trọng được đưa ra sau khi đã nghiên cứu thị trường một cách chu đáo, tỉ mỉ. Phương thức quảng cáo sản phẩm cũng không phải là tưởng tượng chủ quan mà được lấy từ kết quả điều tra thực tế. Vì vậy, thành công mà thương hiệu dao cạo Daisy của họ đã đạt được, chắc chắn không phải là ngẫu nhiên mà là do điều tra thị trường, thực sự nắm được xu hướng nhu cầu và đặc điểm thị hiếu của người tiêu dùng. Những công ty cùng ngành trước kia từng giễu cợt công ty Gillette là hoang đường giờ chỉ có thể, mở to mắt nhìn "miếng mồi béo bở" rơi vào tay người khác.

Không điều tra thị trường, không nắm bắt được xu hướng nhu cầu và thị hiếu của khách hàng thì rất khó thành công, đây là một định luật bất biến.

Muốn làm tốt quan hệ kinh doanh thì trước hết phải dự đoán được thị trường, tìm hiểu thị trường, tìm hiểu khách hàng, đồng thời chú ý đến ảnh hưởng của xã hội đến nhu cầu của người tiêu dùng. Dùng con mắt nhạy bén để nhìn ra những sự kiện có tầm ảnh hưởng lớn trong xã hội, phán đoán được chiều hướng của thị trường, từ đó hiểu rõ sự thay đổi của lượng hàng hóa tiêu thụ.

Phân tích quá khứ, đối mặt với hiện thực, nắm chắc quy luật, dự đoán tương lai… tất cả chứng tỏ tầm nhìn chiến lược, chứ không chỉ là hoạt động điều tra thông thường. Dự đoán nguồn nguyên liệu sản phẩm và nhu cầu sản phẩm là hai điều cốt lõi của dự đoán thị trường. Người dự đoán chính xác thị trường tương lai mới là người có được tầm nhìn xa trông rộng của một doanh nhân xuất sắc, mới nắm chắc được huyết mạch của thương trường.

CUNG CẤP DỊCH VỤ PHÙ HỢP

Nếu bạn không thể thực hiện lời hứa cung cấp các dịch vụ phù hợp, thì cho dù khách hàng trước đây có cảm thấy hài lòng với bạn cũng sẽ có cảm giác hối hận. Có rất nhiều công ty đánh mất những thương vụ đáng tiếc chỉ vì họ quá bận rộn với những vụ làm ăn mới mà không kịp thời xử lý những vướng mắc nhỏ sau khi giao dịch thành công với khách hàng. Tất nhiên, cuối cùng những mối làm ăn mới của họ cũng rơi vào tình trạng tương tự với cùng nguyên nhân như trên.

Đối với những khách hàng mới, cách làm này sớm muộn cũng khiến họ phải suy nghĩ lại về quyết định mua hàng của mình. Đôi khi, một vài sơ suất nhỏ cũng có thể làm bạn hối hận, ví dụ như quên giao sổ tay hướng dẫn sử dụng của sản phẩm, quên gọi lại, quên giao hàng đúng hẹn... Nhìn bề ngoài thì điều này đều là những việc nhỏ ngoài lề, không quan trọng, nhưng đối với khách hàng thì không phải như vậy. Những việc này thường khiến khách hàng không hài lòng, thậm chí trong lúc tức giận, họ có thể hủy bỏ luôn đơn đặt hàng. Trong khi đó, có thể vì thế mà bạn chỉ trích khách hàng quá nóng tính, nhưng sự thật phũ phàng lại chứng minh người nóng tính, thô lỗ hơn ở đây chính là bạn!

Bất luận công ty bán thứ gì, bạn cũng nên cố gắng hết sức duy trì liên hệ với khách hàng mới, khiến họ tin tưởng. Khi bạn hứa sẽ cung cấp dịch vụ chất lượng tốt là khi đó bạn phải hoàn toàn chân thành và nghiêm túc. Ngoài việc sau khi giao dịch xong phải ngay lập tức gửi thư cảm ơn, bạn nên gọi điện cho khách hàng hoặc sau đó một hai ngày đến nhà thăm họ. Ví dụ, nhân viên đại lý của công ty bảo hiểm nhân thọ có thể liên hệ với khách hàng mới và nói rằng: "Anh nhớ là có một cuộc hẹn kiểm tra sức khỏe vào hai giờ chiều ngày thứ Sáu với bác sỹ đấy nhé." Nhân viên môi giới bất động sản có thể nói với khách hàng: "Tôi có tên của ba nhân viên phụ trách cho vay ở ngân hàng địa phương, ông nên đi gặp xem có thể được hưởng những điều kiện thế chấp tốt hay không."

Bạn nên giữ liên lạc thường xuyên với khách hàng, nói cho họ biết mọi thông tin tốt xấu có liên quan. Khi tình hình không tốt, rất nhiều người đều ngại phải nói rõ cho khách hàng biết, đây là một sai lầm nghiêm trọng. Một nhân viên môi giới cổ phiếu xuất sắc sẽ giải thích với khách hàng như sau: "Ông Gary, hôm nay cổ phiếu của công ty XYZ rớt 2 điểm nhưng về lâu dài, tôi cho rằng thiệt hại bây giờ thật ra cũng không đáng để ông phải lo ngại." Đại diện bán hàng của một nhà máy sản xuất có thể nói với đại lý bán lẻ rằng:

“Hôm nay tôi đã gọi điện cho giám đốc nhà máy, do thiếu hụt nguyên liệu nên tiến độ sản xuất của chúng tôi bị chậm mất hai tuần, tuy nhiên tôi sẽ cố gắng hết sức để đảm bảo ông có thể lấy hàng đúng thời hạn.”

Hầu hết khách hàng đều hiểu có một số việc không phải bạn hay công ty có thể điều khiển hay kiểm soát. Họ sẽ luôn hoan nghênh sự thẳng thắn của bạn. Nếu bạn chỉ thông báo tin tốt mà không thông báo tin xấu, thì sự hợp tác giữa hai bên chỉ có thể đứt gánh giữa đường mà thôi.

Chương XII

Người thân - Cố gắng hết sức tránh xảy ra mâu thuẫn nội bộ

** Trong ngoại giao hoặc kinh doanh, người vợ đóng vai trò rất quan trọng trong sự nghiệp của bạn. Ấn tượng của người khác về vợ bạn như thế nào chắc chắn có ảnh hưởng đến cách người ta nhìn nhận về bạn.*

** Trong quan hệ với người thân thích, phải đối xử công bằng, bình đẳng như nhau.*

** Đối với người thân của mình cũng như của cấp trên, người lãnh đạo càng phải nghiêm khắc hơn. Chỉ có như vậy cấp dưới mới "tâm phục khẩu phục", một lòng một dạ vì lợi ích của công ty.*

** Giữa hàng xóm láng giềng dù có phát sinh mâu thuẫn cũng không nên tùy tiện cãi vã. Nếu có vấn đề gì xảy ra cũng phải cố gắng hết sức dùng lời lẽ lịch sự.*

GIA ĐÌNH HÒA THUẬN MỚI CÓ THỂ HƯNG THỊNH

Gia đình là tế bào của xã hội. Đặc điểm chính của gia đình là tính ổn định và sự hòa thuận. Đưa văn hóa gia đình vào văn hóa doanh nghiệp là một mô hình xây dựng văn hóa doanh nghiệp khá phổ biến. Văn hóa doanh nghiệp thường chia thành hai loại: một là văn hóa doanh nghiệp kiểu gia đình, hai là văn hóa doanh nghiệp phi gia đình. Loại thứ nhất là do một gia đình hoặc một dòng họ lập nên doanh nghiệp, coi văn hóa tinh thần của gia đình là nội lực tinh thần phát triển doanh nghiệp; loại thứ hai là coi doanh nghiệp là một gia đình, tạo nên bầu không khí thân thiết

như trong gia đình, từ đó đạt được mục tiêu gắn kết nhân viên trong toàn doanh nghiệp.

Coi doanh nghiệp như một gia đình hiển nhiên sẽ đem đến bầu không khí thân thiết vốn rất thiếu thốn trong thời đại công nghiệp, hơn nữa đây chính là động lực thúc đẩy sự phát triển của doanh nghiệp.

Tất nhiên, phương thức lấy văn hóa gia đình làm văn hóa doanh nghiệp vẫn tồn tại những điểm yếu. Trong doanh nghiệp theo mô hình dòng họ, số lượng người trong họ càng nhiều thì mối quan hệ nội bộ càng phức tạp, các điểm yếu càng lộ rõ. Kinh doanh của dòng họ khiến quyền sở hữu và quyền kinh doanh khó tách bạch rõ ràng. Biện pháp quản lý theo kiểu con trưởng trong gia đình ngày càng không thích hợp với yêu cầu quản lý khoa học và có sự tham gia của các chuyên gia trong thời hiện đại. Doanh nghiệp gia đình do thiếu cơ chế ràng buộc ngay từ đầu nên người lãnh đạo dễ dàng mắc sai lầm, hơn nữa, bản thân doanh nghiệp lại thiếu năng lực thu hút và tự cải thiện mình thì sẽ dẫn đến hậu quả lớn hơn.

Gia đình hòa thuận thì mọi việc đều thành công. Một khi doanh nghiệp gia đình mất đi sức mạnh đoàn kết của văn hóa gia đình thì việc kinh doanh không thể thành công. Việc chuyển đổi từ doanh nghiệp gia đình truyền thống sang doanh nghiệp hiện đại là vấn đề khó khăn mà mỗi doanh nghiệp gia đình đang phải đối mặt. Văn hóa doanh nghiệp gia đình thể hiện một sức mạnh đoàn kết thân thiết cùng huyết thống. Mặc dù để duy trì lâu dài sức mạnh này là một điều hết sức khó khăn nhưng lại thể hiện rõ đạo lý.

Thứ nhất, trong doanh nghiệp muốn nối liền mọi mối quan hệ là điều rất khó, đây là nguyên nhân lớn mà người lãnh đạo luôn phải dốc sức để phát triển văn hóa doanh nghiệp.

Thứ hai, trong doanh nghiệp, khi mọi thứ đều tồn tại dưới dạng vật chất thì sự quan tâm và tôn trọng giữa người với người trở thành nỗi khao khát trong lòng mọi nhân viên.

Vừa có không khí ấm áp của một gia đình nhưng lại không bị ràng buộc bởi các mối quan hệ dòng họ, chính là nguyên tắc mà người lãnh đạo cần phải nắm rõ trong việc điều chỉnh các mối quan hệ nội bộ của doanh nghiệp.

ĐỐI XỬ BÌNH ĐẲNG, CÔNG BẰNG NHƯ NHAU

Đối với người này thì thân thiết nhiệt tình, với người kia lại thờ ơ lạnh nhạt; trước mặt họ hàng giàu sang thì cung kính bợ đỡ, một dạ hai vâng; trước mặt họ hàng nghèo khó thì ra vẻ ta đây, kiêu căng ngạo mạn. Đó là những suy nghĩ của kẻ tiểu nhân, của con buôn đầu cơ trục lợi bị người đời khinh bỉ.

Trong cuộc sống hiện nay, có những người dựa vào giàu sang, nghèo khó để xác định mối quan hệ với họ hàng. "Người nghèo khó ở nơi thành thị chẳng ai hỏi thăm, người giàu sang ở nơi rừng núi vẫn có họ hàng xa" đã phản ánh thực tế này. Mối quan hệ họ hàng vốn mang nặng tình thân, nếu bị ảnh hưởng bởi tiền bạc, địa vị thì chắc chắn quan hệ thân thích sẽ không còn được bình thường nữa.

Người có địa vị xã hội thấp, thu nhập kinh tế kém cần có lòng tự trọng, không thể vì mong được hưởng lợi từ danh tiếng của họ hàng giàu sang mà đánh mất nhân cách của mình. Họ hàng không phân biệt giàu sang nghèo khó, tất cả mọi người đều bình đẳng về nhân cách, không thể vì dựa vào giàu nghèo mà phân biệt sang hèn. Vì vậy, trong mối quan hệ với họ hàng giàu sang, có địa vị, cần cố gắng giữ được tôn nghiêm và nhân cách của bản thân. Khi gặp khó khăn trong cuộc sống, cần cố gắng hết sức tự mình vượt qua, không nên hạ mình cầu cạnh người có quyền thế.

Trong mối quan hệ với người thân thích, cần phải đối xử bình đẳng, công bằng. Vào các dịp lễ tết nên qua lại thăm hỏi, không được nhất bên trọng nhất bên khinh. Vào những dịp cưới xin ma chay, phải kính trên nhường dưới, mời hỏi đàng hoàng, phải dựa vào tuổi tác, vai vế, chứ không được dựa vào giàu sang hay nghèo khó để quyết định.

Người có thể đối xử với họ hàng nghèo khó bằng cái tâm không trọng lợi lộc, vật chất sẽ luôn nhận được sự tôn trọng của xã hội và mới là người có thể đạt được thành công lâu dài.

Trong mối quan hệ ruột thịt, bất luận là người thân của mình hay của vợ (chồng) đều nên đối xử bình đẳng không phân biệt.

Nếu bạn giàu sang, một số họ hàng nghèo khó có thể đến nhờ giúp đỡ về mặt vật chất. Nếu bạn có địa vị, họ hàng có thể đến nhờ vả giải quyết công việc. Thông thường, trong những tình huống này, bạn nên nhiệt thành giúp đỡ, không nên tiếp đón chậm trễ hoặc tỏ thái độ chán ghét.

Dù bạn là người có tiền hay có quyền, bạn cũng không nên vênh

váo, hung hăng. Nhất là với họ hàng nghèo khó, địa vị xã hội thấp nên chú ý tôn trọng nhân cách của họ. Những người này thường khá tự ti trước hành động, lời nói của họ hàng giàu sang hoặc có địa vị. Nếu bạn có hành động hoặc lời nào không đúng, sẽ khiến họ không vui. Vì vậy, trong khi nói chuyện, bạn không thể nhìn ngang nhìn dọc, thờ ơ, tỏ thái độ coi thường và không tôn trọng đối phương

NGƯỜI VỢ LÀ NHÂN TỐ QUYẾT ĐỊNH MỘT NỬA THÀNH CÔNG

Khi xây dựng hình tượng thành công của bản thân, không nên đánh giá thấp ảnh hưởng của người bạn đời đến hình tượng của bạn.

Trong ngoại giao hoặc kinh doanh, người vợ đóng vai trò rất quan trọng trong sự nghiệp của bạn. Ấn tượng của người khác về vợ bạn như thế nào chắc chắn ảnh hưởng đến cách người ta nhìn nhận về bạn.

Nếu bạn là một nhân viên kinh doanh chuyên nghiệp, hãy đưa vợ tham gia vào một số hoạt động giao lưu xã hội liên quan đến công việc, điều này vô cùng quan trọng. Bởi vì không chỉ các khách hàng hiện tại mà cả những khách hàng tiềm năng của bạn cũng có mặt ở đó. Những khách hàng tương và vợ của họ có ấn tượng như thế nào với vợ của bạn, có thể sẽ quyết định khả năng họ đồng ý sử dụng dịch vụ của bạn. Nếu họ nhận thấy vợ của bạn có sức quyến rũ, họ sẽ có những phản ứng tích cực. Trong trường hợp họ thất vọng, thì hi vọng hợp tác làm ăn với họ sẽ vỡ như bong bóng xà phòng.

Trong nhiều trường hợp, bạn có thể áp dụng rất nhiều biện pháp để cải thiện hình tượng của vợ. Ví dụ, nếu bạn biết tửu lượng của cô ấy rất thấp, thì hãy chú ý đừng để cô ấy uống quá đà. Nếu cô ấy không hiểu biết nhiều những kiến thức liên quan đến công việc của bạn thì bạn nên hướng dẫn thêm cho cô ấy. Bạn sẽ rất ngạc nhiên khi nhận ra rằng, lúc đề cập tới những vấn đề không liên quan quá nhiều đến chuyên môn, cô ấy có thể nói về chuyện hợp tác rất chuyên nghiệp. Trên thực tế, các vấn đề nặng tính chuyên môn cũng không được bàn đến trong các dịp này.

Vào các dịp giao lưu xã hội liên quan đến công việc, bạn cũng không nên để vợ mình bàn luận đến các vấn đề gây tranh cãi vì điều đó có thể khiến cô ấy rơi vào tình thế khó xử.

Tất nhiên bất kì lúc nào vợ của bạn cũng nên thể hiện hình tượng của một quý phu nhân. Người đời thường nói: "Chỉ cần cô ấy vẫn là một quý phu nhân, cô ấy chính là gia tài của bạn chứ không phải một gánh nặng đối với bạn". Đương nhiên, dung mạo quyết định rất nhiều đến ấn tượng của mọi người về cô ấy. Hơn nữa, cách ăn mặc của cô ấy cũng quan trọng vì phụ nữ luôn chú trọng ăn mặc hơn nam giới. Cho nên, nếu khả năng tài chính cho phép, đừng ngại mua cho cô ấy một vài bộ trang phục sang trọng. Cô ấy mặc những bộ trang phục sang trọng cùng với đồ trang sức đắt tiền, không chỉ xây dựng nên hình tượng thành công của người vợ mà còn khiến người khác cảm thấy bạn rất có triển vọng thành công. Những người vợ của khách hàng thường có ảnh hưởng lớn đến chồng họ, họ có thể đánh giá về cách ăn mặc, trang sức của vợ bạn với chồng của họ.

Trong bất kì thời điểm hoặc tình huống nào, hãy tránh để vợ của bạn ăn mặc như một người phụ nữ gợi cảm. Thông thường, cô ấy nên thận trọng khi chọn mặc trang phục hợp thời trang, như vậy cánh mày râu sẽ có ấn tượng tốt đẹp về cô ấy.

VỢ CHỒNG PHẢI CHIA SẺ, TRAO ĐỔI KỊP THỜI

Duy trì mối quan hệ hôn nhân giống như việc cầm lái một con tàu, hai bên đều phải giữ vai trò chủ động điều khiển bánh lái ở vị trí cân bằng. Có những việc bạn làm được nhưng bạn đời của bạn thì không; khi tâm trạng của bạn không tốt thì vợ (chồng) bạn sẽ nhẫn nhịn hoặc tìm cách giúp bạn vui trở lại, đó là việc đi đến sự cân bằng.

Sự chia sẻ, trao đổi giữa vợ chồng nên được tiến hành mọi lúc mọi nơi, nhưng cũng không có nghĩa là hai người cùng ngồi xuống để lần lượt trao đổi. Mọi hành động, cử chỉ như nắm tay, một câu nói, một cử chỉ, thậm chí chỉ một ánh mắt cũng có thể là sự trao đổi.

Mỗi người đều có ưu và khuyết điểm của mình. Trước khi kết hôn, bạn nên suy nghĩ kĩ về người bạn đời tương lai của mình. Sau khi xác định có thể sống hòa hợp cả đời, bạn đừng nên vì tiểu tiết, bới lông tìm vết những khuyết điểm trong cuộc sống hôn nhân sau này. Ai dám khẳng định bản thân không có khuyết điểm? Nếu như sau khi kết hôn mới nhận ra nhược điểm của người kia lớn đến nỗi không thể chấp nhận được, vậy thì tại sao lúc đầu lại không nhìn ra?

Hôn nhân không phải là lớp học bổ túc. Mặc dù rất nhiều người

sau khi đã trải qua cuộc hôn nhân không hạnh phúc đều đã học được bài học quý báu, tuy nhiên, họ cũng phải trả bằng một cái giá khá đắt.

THỰC HIỆN CHÍNH SÁCH KHÔNG TUYỂN DỤNG NGƯỜI THÂN

"Một người làm quan cả họ được nhờ". Câu nói này là chỉ sự chi phối đặc quyền đặc lợi. Để ngăn chặn hiện tượng này, một trong những quyết sách là chính sách tránh không tuyển dụng người thân. Chỉ khi duy trì thực hiện chính sách này thì người lãnh đạo mới có được chỗ đứng vững chắc.

Một trong những sai lầm mà người lãnh đạo thường phạm phải là không nỡ để người thân ra đi, cho dù họ đã từng phạm lỗi trong công việc, gây ra hậu quả xấu cũng không nỡ kỉ luật. Đây đều là điều đại kị trong quản lý, bởi vì như vậy tiếng nói của bạn sẽ mất dần trọng lượng, công việc của bạn ngày càng bị động. Một người lãnh đạo sáng suốt phải cực kì thận trọng với điều này: tuyệt đối không để "người thân" kiếm việc từ cơ quan mình. Hãy coi trọng đại cục, lấy lợi ích của mọi người làm gốc, đối xử bình đẳng, cạnh tranh công khai, thúc đẩy tính tích cực của nhân viên để mọi người đều cảm thấy họ là người chủ của doanh nghiệp, là người tạo ra lợi nhuận cho công ty. Nếu như một người lãnh đạo không hiểu được điều này thì sẽ tự mang lại phiền phức cho bản thân.

KHÔNG VỊ NỂ TÌNH THÂN

Người lãnh đạo nếu không xử lý sai lầm của cấp dưới, để họ tự do buông thả thì lâu dần doanh nghiệp sẽ rơi vào tình trạng kỉ luật lỏng lẻo. Đặc biệt nếu buông lỏng quản lý với người thân thì các nhân viên khác sẽ cảm thấy không phục. Vì vậy, là một người lãnh đạo, bạn càng phải nghiêm khắc hơn với người thân của mình và của cấp trên. Chỉ có như vậy, cấp dưới mới "tâm phục khẩu phục", một lòng một dạ vì lợi ích công ty.

Trước khi Harold Gianni đảm nhiệm chức tổng giám đốc của công ty điện thoại và điện tín quốc tế Mỹ (ITT kỷ luật của công ty vô cùng lỏng lẻo, rất nhiều quy định có cũng như không. Sau khi nhậm chức, Harold Gianni ngay lập tức thực hiện một loạt các cải cách dựa trên tình hình thực tế. Nhiều người ủng hộ cải cách của ông nhưng một số người vẫn tự do làm theo ý mình. Trong đó điển hình nhất là giám đốc chi nhánh công ty tại Pháp, Denfert.

Denfert vốn là cháu của chủ tịch hội đồng quản trị công ty. Anh ta vẫn tự ý làm theo ý mình mặc dù công ty đã có thông báo về điều lệ mới. Tháng đầu tiên anh ta không hề gửi bất kì một báo cáo nào lên công ty, mặc cho tổng công ty năm lần bảy lượt thúc giục nhưng anh ta vẫn làm ngơ. Sau khi biết được việc này, Gianni lập tức tuyên bố bãi nhiệm chức vụ giám đốc của Denfert, đồng thời cử đi một giám đốc mới. Tuy nhiên, Denfert nhất quyết không chịu bàn giao công việc. Động thái của Denfert không hề nằm ngoài dự đoán của Gianni nên ông đã căn dặn giám đốc mới từ trước: "Nếu Denfert không chịu bàn giao công việc, anh hãy tìm nơi thuê văn phòng, sau đó đăng quảng cáo trên báo là, công ty chuyển sang địa điểm mới, đồng thời kêu gọi tất cả nhân viên làm việc trong công ty, những ai đồng ý chuyển sang địa chỉ mới thì được tiếp tục làm việc, những ai không đồng ý thì ngay lập tức sẽ sa thải."

Những người trước kia có thái độ phản đối cuộc cải cách của Gianni sau khi thấy ông thực sự dám ra tay với cháu của chủ tịch hội đồng quản trị thì không còn dám chống lại nội quy của công ty nữa.

Sau khi cải cách toàn diện của Harold Gianni được thực hiện, tình hình kinh doanh của công ty đã có một bước phát triển vô cùng khả quan.

BỐN NGUYÊN TẮC LỚN ĐỂ HÒA HỢP VỚI HÀNG XÓM LÁNG GIỀNG

1. Chú ý tiếng ồn

Tiếng ồn do âm thanh của tiếng đàn piano, loa đài, dàn karaoke, tiếng nô đùa với bạn bè, tiếng ti vi để âm lượng quá lớn… dù lúc nửa đêm hay giữa ban ngày cũng gây khó chịu cho người khác. Vì thế bạn nên điều chỉnh âm thanh ở mức thích hợp.

Ngoài ra, nếu chất liệu cách âm của phòng không tốt thì ngay cả những âm thanh trong đời sống thường ngày như tiếng mở đóng cửa, tiếng bước chân, tiếng xê dịch bàn ghế cũng có thể vô tình gây ảnh hưởng đến người khác. Nếu bạn có thể nghe thấy những âm thanh như tiếng người trên tầng đi lại, thì bạn cũng nên hiểu rằng, chính mình cũng sẽ gây ảnh hưởng như vậy cho người tầng dưới. Trên thực tế, đôi khi không thể tránh khỏi việc phát ra tiếng động nên bạn hãy chủ động xin lỗi cho phải phép.

2. Phơi, đập chăn ga gối đệm

Khi phơi, giũ vỏ chăn và ga trải giường trên ban công, bạn hãy ngó trước, ngó sau xem có người hay đồ vật của hàng xóm xung quanh không. Nếu không, khi bạn đập chăn ga sẽ làm bụi bẩn rơi vào đồ của hàng xóm. Mặc dù chỉ là việc rất nhỏ, nhưng xử lý không tốt sẽ gây ra bất hòa với hàng xóm.

3. Chú ý xử sự trên ban công

Những người sống từ tầng hai trở lên cần phải chú ý việc sử dụng ban công. Khi tưới nước cho chậu hoa đặt ở rìa ngoài ban công, phải nhìn xem bên dưới có quần áo hay không. Nếu có, phải đặt chậu hoa nghiêng vào phía trong một chút rồi mới tưới nước. Nếu trên ban công đặt máy giặt, trước tiên bạn phải kiểm tra đường ống dẫn nước thải đã lắp đúng hay chưa, có bị hỏng không, tránh để nước bẩn chảy xuống ban công bên dưới.

Ngoài ra, tuyệt đối không được để đồ trên ban công, tránh trường hợp rơi xuống có khả năng sẽ gây ra thương vong, bởi vì cho dù chỉ là một đồ vật rất nhỏ nhưng từ trên cao rơi xuống cũng cực kì nguy hiểm, vì thế bạn nên hết sức cẩn trọng. Một vài ban công có lúc còn là đường thoát hiểm khi gặp sự cố, vì thế không nên để nhiều đồ đạc chặn lối thoát hiểm.

4. Không nên cãi nhau với hàng xóm

Giữa hàng xóm láng giềng, dù có phát sinh mâu thuẫn cũng không nên tùy tiện cãi vã. Nếu có vấn đề gì xảy ra cũng nên cố gắng hết sức dùng lời lẽ lịch sự để giải quyết. Bởi vì trong lúc kích động lời lẽ cũng dễ trở nên thô lỗ. Vì vậy hãy nói lời lịch sự với nhau khi tâm trạng đã hoàn toàn bình tĩnh.

XÂY DỰNG MỐI QUAN HỆ TỐT ĐẸP VỚI HÀNG XÓM LÁNG GIỀNG

Người ta thường nói: “Bán anh em xa mua láng giềng gần. Xây dựng được mối quan hệ tốt với láng giềng cũng là một vấn đề khó. Một vài lời khuyên sau đây sẽ giúp bạn rất nhiều trong việc thắt chặt tình làng xóm.

- Đối xử công bằng với tất cả hàng xóm.
- Không bàn luận về hàng xóm B trước mặt hàng xóm A.

● Nhà hàng xóm có mâu thuẫn bạn nên chủ động đứng ra hòa giải, nhưng phải chú ý cách thức hòa giải.

● Chủ động giúp đỡ hàng xóm nếu họ gặp khó khăn.

● Nếu mượn tiền hay đồ đạc của hàng xóm thì phải nhanh chóng trả lại, nếu không thể trả lại ngay thì chủ động nói rõ nguyên nhân để được thông cảm.

● Khi con của hai nhà xảy ra mâu thuẫn, phải tránh bao che, bênh vực con nhà mình.

● Khi làm việc nhà, mở ti vi, loa đài… tránh tạo ra âm thanh quá to, gây ảnh hưởng đến sự nghỉ ngơi của hàng xóm.

● Không nên "một mất mười ngờ", phải tin tưởng lẫn nhau.

● Không nên xì xào, bàn tán về người khác với hàng xóm, vì rất có thể họ sẽ không muốn nói chuyện với bạn vì sợ phiền phức.

● Phải có chừng mực khi nói chuyện. Với người lớn tuổi thì phải kính trọng lễ phép, với người ít tuổi thì ân cần, thân thiện.

● Khi hàng xóm đến chơi nhà phải vui vẻ tiếp đón. Nếu đúng lúc có việc gấp phải nói rõ lý do, đồng thời hẹn họ vào dịp khác.

● Không nên dò hỏi việc riêng tư của hàng xóm, không nên hỏi họ có bao nhiêu tiền tiết kiệm, có của cải gì…

● Khi giao thiệp với hàng xóm, không nên so đo từng tí, gặp việc gì cũng phải bình tĩnh, nhường nhịn.

Chương XIII

Bạn bè - Thêm một người bạn thêm một con đường

** Người rộng lượng thường được người khác yêu mến, gần gũi.*

** Con người không ai mười phân vẹn mười. Bạn sẽ không thể tìm được một người bạn không có bất kì khuyết điểm nào cả.*

** Càng là bạn thân thì càng phải đứng trên lập trường của họ để suy nghĩ cho họ.*

** Thẳng thắn bộc bạch chuyện riêng tư cũng như mặt xấu của mình sẽ giúp bạn dễ dàng cân bằng được tình cảm, làm cho người khác có cảm giác được bạn tin tưởng thì tự nhiên họ cũng sẽ tin tưởng bạn.*

MỞ RỘNG QUAN HỆ BẠN BÈ

"Ôi! Tôi hi vọng được kết bạn với nhiều người", "Tôi muốn trở thành một người được mọi người yêu mến, ai ai cũng muốn kết thân."

Không biết có bao nhiêu người vì tính tình kì quặc hoặc không biết cách thu hút người khác mà không có được hạnh phúc bên bạn bè, tự đánh mất rất nhiều niềm vui bình dị trong cuộc sống, họ trở nên cô độc, khó gần, không có ai kết bạn. Họ không biết rằng, muốn kết giao bạn bè thực ra không hề khó. Bí quyết chính ở sự nỗ lực của bản thân mỗi người, chứ không thể nhờ cậy vào ai khác.

Dù cho cuộc sống của bạn có khó khăn và bất hạnh đến thế nào, thì bạn vẫn có thể khiến những người xung quanh muốn gần gũi

với bạn bằng cách dùng những cử chỉ, lời nói để thể hiện sự thân thiện và tinh thần lạc quan của bạn.

Người có phẩm chất tốt, tính cách đáng yêu thì không những ai ai cũng yêu mến, mà đi đến đâu cũng nhận được sự giúp đỡ của mọi người. Vì vậy, dù không giàu có về mặt vật chất nhưng họ lại có nhiều cơ hội thành công trong sự nghiệp hơn những người giàu có mà thiếu đi "nhân hòa".

Bạn có thể biến mình thành một thỏi nam châm, hút tất cả những người bạn muốn kết thân về phía mình. Chỉ cần trong cuộc sống hàng ngày, bạn luôn thể hiện thiện chí muốn làm bạn và tinh thần sẵn sàng giúp đỡ mọi người ở mọi lúc mọi nơi thì bạn sẽ làm được điều đó. Một người chỉ toan tính cho bản thân thì ở đâu cũng bị người khác chán ghét, xa lánh.

Nếu bạn muốn có thêm nhiều bạn bè thì trước tiên phải biết khoan dung độ lượng. Ai cũng yêu mến những người rộng lượng. Hãy thường xuyên nói tốt về người khác, không nên quá để ý đến những điểm xấu của họ. Đối với những người chỉ thích soi mói, luôn chế giễu, châm chọc khi người khác mắc sai lầm, bạn phải cực kì lưu ý vì họ đều rất nguy hiểm và không đáng tin cậy.

Những kẻ hay đố kị và coi thường người khác là những người có lòng dạ hẹp hòi. Họ không bao giờ thừa nhận điểm tốt của người khác. Cho dù có ai đó được mọi người hết lời ca ngợi thì người có lòng dạ hẹp hòi vẫn thể hiện sự hoài nghi hoặc tìm cách làm giảm danh tiếng của người đó. Người có tấm lòng khoan dung có thể nhìn thấy điểm tốt của người khác nhanh hơn điểm xấu. Ngược lại, người có lòng dạ hẹp hòi chỉ nhìn thấy khuyết điểm, sai sót của người khác.

Biện pháp thu hút bạn bè tốt nhất chính là thể hiện sự quan tâm và hứng thú của bạn đối với họ. Nhưng hành động của bạn phải tuyệt đối chân thành.

Nhiều người cả đời không kết thân được với ai, không có bạn bè, vì họ chỉ quan tâm tới bản thân, cho nên lâu dần đánh mất tình cảm và mối liên hệ với thế giới bên ngoài. Có người ngay đến bản thân anh ta cũng không hiểu vì sao người khác lại không thích mình. Khi anh ta tới một buổi tiệc, ai nhìn thấy cũng đều lảng ra xa, vì thế trong lúc mọi người cười đùa nói chuyện, thì anh ta vẫn cô độc một mình. Anh ta cũng rất ít khi được mời tham gia các buổi tiệc, mà như một tảng băng trong đời sống xã hội không có bất kì lực hấp dẫn nào. Trong cuộc sống, những người như vậy không hiếm.

Anh ta không hiểu được rằng, chính tâm lý ích kỉ của anh ta mới là nguyên nhân. Anh ta luôn tính toán cho bản thân, chưa bao giờ chịu dành thời gian quan tâm tới người khác. Mỗi lần nói chuyện, anh ta đều tìm cách lái câu chuyện sang bản thân mình.

Một người luôn lạnh nhạt, chỉ biết toan tính cho mình, thì cả đời họ sẽ không có nổi một người bạn. Nhưng một khi anh ta thể hiện được sự quan tâm và hứng thú với người khác thì lập tức sẽ trở nên có "sức hút". Một người biết lắng nghe sẽ giành được sự yêu mến của bạn bè nhiều hơn. Nếu thường xuyên đặt mình vào hoàn cảnh của người khác, biết suy nghĩ tới lợi ích của họ thì bạn chắc chắn sẽ nhận được tình cảm yêu mến của mọi người.

NGHIÊM KHẮC VỚI BẢN THÂN, RỘNG LƯỢNG VỚI NGƯỜI KHÁC

Khi kết bạn phải nghiêm khắc với bản thân nhưng rộng lượng, khoan dung với người khác. Nghiêm khắc với bản thân có nghĩa là yêu cầu bản thân làm gì cũng phải hạn chế tối đa sai sót. Rộng lượng với người khác nghĩa là bạn phải đối đãi với mọi người bằng thái độ hòa nhã, khoan dung độ lượng.

Con người ngày nay ngày càng chú trọng đến cá tính, tính hiếu thắng rất cao, làm việc gì cũng phải làm đến cùng, cho đến khi chiến thắng hoặc khẳng định được bản thân mới thôi, vì thế dễ làm tổn thương đến tình cảm của người khác. Đối với một số chuyện nhỏ, bạn hãy nhường nhịn bạn bè để giữ không khí vui vẻ. Nghĩ tới lòng tự trọng của bạn bè cũng là cách giúp bạn giành được nhiều thiện cảm của họ.

Muốn không gây tổn thương đến lòng tự trọng của bạn bè, bạn phải biết khống chế tâm lý hiếu thắng của bản thân. Bạn càng muốn thể hiện bản thân, muốn chơi trội, thì càng dễ đánh mất tình bạn, hơn thế còn làm tổn thương đến lòng tự trọng của họ.

Một cán bộ về hưu nhân lúc rảnh rỗi bèn tới tìm người bạn rủ đánh cờ. Vừa bắt đầu chơi, ông đã tấn công ồ ạt, khiến cho bạn chống đỡ vô cùng căng thẳng. Hơn nữa, tự cho mình là cao thủ chơi cờ, ông ta cố ý để lộ một sơ hở, người bạn thấy thế liền lập tức tấn công, không ngờ bị ông ta liền ra đòn quyết định dồn thế cớ của bạn vào đường cùng, rồi đắc ý nói: "Anh chết chắc rồi." Người bạn sa sầm nét mặt, sau lần đó, ông ta không còn cảm thấy vui vẻ gì nữa. Từ đó về sau, người này lại tới tìm bạn, nhưng người bạn tỏ ra lạnh nhạt, không muốn chơi cờ cùng ông ta nữa, nhưng ông

không hiểu nguyên do vì sao. Đáng ra ban đầu đó chỉ là một ván cờ vui giữa hai người bạn, nhưng lại biến thành trận sát phạt căng thẳng, tuy thắng cờ nhưng lại mất đi một người bạn. Qua đó có thể thấy rằng, muốn kết giao bạn bè thì trước hết phải có lòng khoan dung, độ lượng và kiềm chế tính hiếu thắng của bản thân.

Không tôn trọng người khác thì sẽ không có bạn bè, cũng giống như không có nền móng thì chẳng thể xây được nhà. Vậy việc tôn trọng nên bắt đầu từ đâu? Các nhà tâm lý học nói rằng, tôn trọng chỉ được sinh ra trên nền tảng của lòng tự trọng.

Kết bạn với người khác cũng có nghĩa là kết bạn với chính mình. Tự trọng là đức tính tốt. Người tự trọng luôn biết quan tâm tới bản thân, điều này rất quan trọng trong giao tiếp và đối nhân xử thế. Nhưng tự trọng không phải là theo đuổi thành tích cá nhân, tự hài lòng với chính mình hay ích kỉ. Nếu không biết tự quý trọng bản thân, chúng ta sẽ vô tình tự biến mình thành kẻ tự ngược đãi bản thân. Tự trọng không phải coi mình là "tấm gương" để soi mình, càng không phải là thổi phồng bản thân. Tự trọng là biết yêu bản thân, thậm chí bằng lòng với những "khuyết điểm" của mình.

Vậy phải chăng người ta phải đợi cho đến khi có đủ lòng tự trọng mới có thể kết bạn? Hoàn toàn không phải. Hiểu được tình bạn, kết bạn với những người khiến ta phát huy được điểm mạnh, điểm tốt của mình, sẽ giúp ta nâng cao lòng tự trọng. Lòng tự trọng ấy lại khiến chúng ta thêm tự tin và can đảm để thể hiện tình cảm đối với bạn bè. Đây chính là quy luật vận động tuần hoàn không giới hạn, giống như sóng biển xô lên bờ cát rồi lại rút về biển cả vậy.

Khi có lòng tự trọng, ta sẽ biết tôn trọng bạn bè, đặc biệt khi hai phía bất đồng ý kiến. Giá trị của tình bạn hoàn toàn phụ thuộc vào sự tôn trọng lẫn nhau, không làm tổn thương đến cá tính của mỗi người.

Khi hai người phải cố gắng che giấu bản thân để duy trì hòa khí bên ngoài thì chỉ có hại chứ không có lợi cho đôi bên. "Hòa nhập nhưng không hòa tan" là nguyên tắc cần thiết cho tình bạn. Hai bên nên giữ cá tính của riêng mình thì mới có thể duy trì tình bạn lâu dài, tin tưởng, tôn trọng lẫn nhau. Đương nhiên, trong một vài trường hợp, để giúp bạn, chúng ta có thể hi sinh lợi ích cá nhân. Một tình bạn đúng nghĩa nên được xây dựng trên nền tảng hai bên đều không phải bóp méo bản thân, sống theo cách mà mình thích, đi con đường mình chọn và luôn duy trì mối quan hệ tốt

đẹp với bạn bè trên con đường hướng tới tương lai, đó mới là tình bạn chân chính.

TRI KỈ KHÓ TÌM, NGƯỜI TÀI ĐÁNG QUÝ

Trong cuộc sống, có những đôi bạn thân nhau đến độ coi nhau như anh em ruột, gắn bó như chân tay. Nhưng chẳng bao lâu sau, hai người lại trở mặt thành kẻ thù, tìm cách để hạ bệ nhau. Bởi thế, người xưa mới kết đúc kinh nghiệm, tình bằng hữu giữa những người quân tử trong sạch, thanh đạm như nước, không giả tạo, phù phiếm, lợi dụng lẫn nhau. Mối giao tình này hoàn toàn ngược với kiểu "bạn nhậu", bởi vì "bạn nhậu" xây dựng tình bạn dựa trên thú vui hưởng lạc về tiền bạc. Một khi tiền hết, thì tình bạn ấy cũng "tan đàn sẻ nghé". Hơn nữa, trong quan hệ "bạn nhậu", lúc bắt đầu ai cũng tính toán thiệt hơn cho mình, bỏ tiền ra là để toan tính đến những lợi ích sau này của bản thân.

Trung Quốc cổ đại lưu truyền rất nhiều câu chuyện về tình bạn tri kỉ cảm động lòng người. Tiêu biểu phải kể đến tình bạn giữa Tử Kì và Bá Nha thời Xuân Thu. Tương truyền, thời Xuân Thu có một người rất giỏi chơi đàn tên là Bá Nha, suốt ngày chơi đàn, nhưng không ai biết thưởng thức tiếng đàn của ông. Một hôm, Tử Kì nghe thấy tiếng đàn của Bá Nha, biết được chí của Bá Nha như núi cao, như nước cuốn và hai người trở thành bạn tri kỉ của nhau. Về sau, Tử Kì ốm bệnh mà qua đời, Bá Nha đã đập tan cây đàn yêu quý của mình, từ đó về sau không bao giờ đánh đàn nữa. Giai thoại về đôi bạn tri âm Tử Kì và Bá Nha được các văn nhân cổ đại Trung Quốc xem như một hình tượng mẫu mực tuyệt đẹp về tình bạn.

Tại sao con người lại coi trọng tình bạn, khao khát kiếm tìm tri kỉ đến vậy? Ở đây có nhiều nguyên nhân. Nguyên nhân thứ nhất xuất phát từ tâm lý. Mỗi con người trong xã hội luôn cảm thấy cô đơn, yếu đuối, cần sự trợ giúp của thế giới bên ngoài, lúc hạnh phúc cần người chia sẻ, khi đau khổ cần người an ủi. Nguyên nhân thứ hai là về mặt xã hội học. Con người trong suốt cuộc đời có rất nhiều mối quan hệ với những người xung quanh, trước tiên là quan hệ cha mẹ, anh chị em, sau là quan hệ thầy cô, bạn bè. Cha mẹ và anh chị em là quan hệ huyết thống, không thay đổi được, nhưng quan hệ bạn bè lại là mối quan hệ có thể lựa chọn được. Đối tượng lựa chọn có thể là người tính tình hòa hợp hay trái ngược mình, bổ sung một mặt tính cách nào đó cho nhau.

"Tìm ra điểm chung, gác lại bất đồng" là thái độ và tâm lý mà con

người ngày nay cần có trong giao tiếp. Nhưng, khi mối quan hệ giữa hai người trở nên quá thân thiết, lại dễ bộc lộ ra nhiều tính cách không hợp nhau, có khi còn nảy sinh nhiều mâu thuẫn. Điều này thể hiện rất rõ trong quan hệ hôn nhân. Để tránh hiện tượng này, về mặt tâm lý mỗi người phải duy trì khoảng cách nhất định, về mặt kinh tế phải duy trì sự độc lập tương đối, về hành vi cũng phải cố gắng tránh tình trạng gắn bó với nhau như hình với bóng. Như vậy sẽ giúp bạn tránh được những bi kịch trong giao tiếp như "vui quá hóa buồn", hoài nghi, chán ghét tình bạn chỉ vì sự đổ vỡ tình cảm cá nhân. Hi vọng càng nhiều thì thất vọng càng lớn. Nếu ban đầu chúng ta không gửi gắm quá nhiều hi vọng ở người khác thì sẽ không có thất vọng về sau. Đó chính là biểu hiện của sự "nhạt" trong mối quan hệ tình cảm bạn bè.

Quan hệ bạn bè của con người ngày nay vừa chú trọng đến sự hòa hợp về tâm hồn, hợp nhau về ý chí, đồng thời không tách rời khỏi sự giúp nhau về mặt kinh tế. Tuy nhiên trong hoàn cảnh này, bạn càng phải ghi nhớ, trong giao tiếp nên giữ một mức độ độc lập nhất định giữa tâm lý bên trong với cuộc sống bên ngoài, lựa chọn thái độ giao tiếp thành thật, nhân từ, bao dung, như vậy mới không gây ra bi kịch cho bản thân.

TÌM RA ĐIỂM CHUNG

Điều quan trọng trong kết giao bạn bè chính là cùng chung chí hướng. Nếu không cùng chung tiếng nói và mục tiêu, thì hoàn toàn không thể làm bạn với nhau. Vậy làm thế nào để những người xa lạ trở thành bạn bè của nhau? Đạo lý này được nhắc đến trong câu: "Không cùng chí hướng khó thành bạn bè". Mọi sự vật, hiện tượng đều có đặc điểm riêng. Con người là thực thể rất phức tạp nên cũng không ngoại lệ. Anh em ruột thịt hay chị em sinh đôi cũng như quả trên cùng một cây, nhưng giữa họ vẫn tồn tại sự khác biệt rất lớn về tính cách, nếp sống, tâm lý, tố chất… mà ngay cả bố mẹ đẻ cũng không ngờ tới.

Tuổi tác, sự hiểu biết và trải nghiệm cũng là văn hóa, là một hình thức tu dưỡng là kiến thức thức sống của triết lý nhân sinh. Vì thế, người lớn tuổi hơn bao giờ cũng hiểu biết nhiều hơn, nên người nhỏ tuổi có thể học hỏi, xin chỉ bảo. Huống hồ, người lớn tuổi cả đời đam mê theo đuổi việc học tập, không ngừng tích lũy kiến thức, học thức uyên bác sự nghiệp thành công. Người trẻ rất cần những người thầy, người bạn như thế. Tương tự, thế hệ trẻ là những người phấn đấu, tràn đầy nhiệt huyết, tư tưởng nhạy bén, tích cực phấn đấu, thế hệ cao tuổi cũng cần những người bạn như

vậy để giúp họ có thêm nhiệt huyết tuổi trẻ.

Kết giao với một người bạn tốt giống như đọc một cuốn sách hay, chơi với một người bạn có học thức và tài năng vượt trội, bạn sẽ sớm trưởng thành. Chênh lệch về tuổi tác hay khác biệt về tâm sinh lý, đều không phải là những trở ngại trong việc kết bạn của chúng ta.

BỐN NGUYÊN TẮC KẾT BẠN

Kết giao bạn bè không nên chỉ chơi với một vài kiểu người, đối với bạn bè ở các tầng lớp khác nhau cũng nên có những cách kết giao khác nhau. Nhưng bạn bè là một mối quan hệ đặc biệt của con người mang nội hàm ý nghĩa nhất định, nên chúng ta không thể tùy tiện gọi một ai đó là "bạn". Kết bạn tuy có nhiều hình thức khác nhau, nhưng cũng có một số đặc điểm chung được xem như nguyên tắc cơ bản trong việc kết giao.

1. Không nên câu nệ

Người ta thường nói: "Con vật sống có bầy đàn, con người sống có đồng loại." Theo nghiên cứu của các nhà tâm lý học, tính khái quát của câu này rất cao. Nghĩa là những người có cùng sở thích, tính cách hay có cùng chí hướng, cùng quê quán hoặc có thái độ đối nhân xử thế giống nhau thì có thể trở thành bạn.

Những người có điểm chung thì khả năng trở thành bạn sẽ cao hơn, nhưng nếu bạn muốn mở rộng hiểu biết hay khám phá những điều mới lạ thì kết bạn với những người có tính cách, sở thích, kinh nghiệm sống trái ngược cũng không phải là không tốt. Giao lưu với người có quan điểm, suy nghĩ và cảm nhận khác với mình sẽ làm tăng thêm hiểu biết của bản thân về thế giới xung quanh.

Không để quan niệm "con vật sống có bầy đàn, con người sống có đồng loại" hạn chế khả năng kết bạn của chúng ta, hãy mở rộng phạm vi lựa chọn bạn bè, như vậy sẽ có lợi cho việc nâng cao chất lượng kết bạn.

2. Xây dựng quan hệ bạn bè trong giao tiếp

Có người vì ít bạn, không có ai trò chuyện mà cảm thấy cô độc, hoặc lo lắng vì mình ít bạn nên sợ người khác hiểu lầm là người khó gần, nhưng có người cho rằng bạn bè là một thứ "tài sản" nên muốn kết bạn rộng rãi. Vì những lý do trên, một số người "ra sức"

kết bạn, vì mục đích ấy thì chất lượng tình bạn đáng để người ta phải nghi ngờ. Kiểu kết bạn này trên thực tế đã làm méo mó ý nghĩa của hai từ "tình bạn".

Quan niệm kết bạn chân chính dựa trên mối quan hệ bạn bè được xây dựng trong quá trình giao tiếp. Chỉ có qua quá trình giao tiếp thường xuyên, đôi bên mới có thể tăng cường hiểu biết, tin tưởng lẫn nhau. Cùng với quá trình gặp gỡ trao đổi, theo thời gian hai bên sẽ trở nên gần gũi thân thiết. Ngược lại, nếu chỉ gặp gỡ đôi ba lần, chưa hiểu rõ về đối phương mà đã trở thành "bạn", thì điều này quá dễ dãi. Tô Thức trong bài "Vong thê Vương Thị mộ chí minh" viết rằng: "Trong giao tiếp, người mà lúc đầu đã tỏ ra vồn vã, niềm nở quá mức, thì sau này họ lạnh nhạt cũng rất nhanh".

3. Bạn bè quý ở chỗ tốt chứ không phải nhiều

Trong cuộc đời mỗi người có rất nhiều đối tượng có thể trở thành bạn. Trong đó, có người thực sự trở thành bạn, có người chỉ gặp gỡ một lần trong đời. Tại sao lại như vậy? Nguyên nhân chủ yếu trong quá trình kết bạn, hoặc là bạn đón nhận bạn bè một cách bị động, không từ chối, càng nhiều càng tốt, hoặc là chủ động làm quen, không phân biệt người tốt kẻ xấu, chấp nhận tất cả làm bạn.

Một trong những chiến lược quan trọng trong việc kết bạn chính là biết cách "chọn lựa kĩ càng", chọn người chân thành, có tấm lòng độ lượng để làm bạn.

Những người có học vấn uyên bác có thể giúp đỡ, tương trợ bạn trong công việc, nhưng cần phải "lọc" bỏ những người chỉ biết tư lợi cá nhân, kết bạn với mình chỉ vì quyền thế, lợi ích.

Bạn bè trọng quý ở chỗ tốt chứ không cần nhiều. Người bạn chân chính cũng giống như một cuốn sách quý được tinh lọc, tuyển chọn từ hàng vạn cuốn sách khác, khiến người đời đọc mãi không biết chán, mỗi lần đọc lại là một lần khám phá thêm được nhiều điều hay.

4. Kịp thời "hâm nóng" hoặc "giảm nhiệt"

Trong quá trình giao tiếp, chúng ta thường gặp tình huống: có người tuy mới gặp mặt lần đầu nhưng đã có cảm giác thân thiết, chỉ tiếc là không quen biết sớm hơn; có người tuy thời gian quen biết đã lâu, nhưng dần dần lại phát hiện ra rằng, người này không thể làm bạn thâm giao. Vì thế, để giải quyết vấn đề này, bạn phải dùng đến phương pháp "hâm nóng" hoặc "giảm nhiệt" để điều chỉnh mối quan hệ giữa đôi bên kịp thời, đây là chiến lược được sử

dụng thường xuyên trong quá trình giao tiếp.

Đối với người mới gặp mà đã thấy thân, bạn cần chủ động xích lại gần bằng cách tìm mọi cơ hội để trò chuyện, tham gia một số hoạt động cùng người bạn đó, giúp cho quan hệ hai người có thể trở thành bạn bè. Ngược lại, một khi phát hiện người bạn từ trước tới nay của mình có thể là kẻ tiểu nhân hám lợi, tính toán thiệt hơn, kết giao chỉ vì lợi ích nào đó, thì cách tốt nhất ở đây là áp dụng biện pháp từng bước "giảm nhiệt". Ví dụ bạn có thể tìm cớ từ chối những lời mời của họ, vờ "quên mất" một vài sự kiện trọng đại đối với họ hoặc "không làm được" với việc mà họ nhờ vả.

NĂM QUY TẮC TRONG GIAO LƯU BẠN BÈ

1. Không tạo gánh nặng cho bạn bè

"Tôi là sinh viên nghèo, nên thường xuyên phải để người bạn ở cùng mời tôi ăn cơm", "Bởi vì cô ấy sống một mình, nên lần nào không bắt kịp xe buýt về nhà, tôi đều đến chỗ cô ấy."

Một khi những lời nói này trở thành thói quen mà bạn nói ra không cần đắn đo suy nghĩ, thì chẳng phải bạn đã tạo ra gánh nặng cho đối phương rồi sao? Tuy đối phương ban đầu xuất phát từ lòng tốt, nhưng nếu chuyện như thế cứ tái diễn hết lần này tới lần khác thì chắc chắn họ cũng sẽ thấy phiền phức mà muốn tránh xa bạn.

Nền tảng của kết giao bạn bè dựa trên cơ sở bình đẳng, hai bên cùng có lợi. Nếu bạn đã vượt qua giới hạn này thì hãy xin lỗi đối phương trước và thể hiện lòng cảm kích với họ. Phải chú ý luôn duy trì một trạng thái cân bằng, nếu bạn quá cao ngạo, tình bạn sẽ khó duy trì được lâu dài.

2. Không nên quá dựa dẫm vào bạn bè

Khi buồn về chuyện công việc, về tương lai hay gặp vướng mắc trong chuyện tình cảm, bạn sẽ tìm ai tâm sự? Nếu so với cha mẹ, anh chị em, thì bạn thân có phải là phương án lựa chọn tốt nhất của bạn?

Chúng ta thường trò chuyện, tâm sự với bạn bè cùng trang lứa, những người có chung quan niệm về giá trị thì sẽ dễ hơn là trò chuyện với người thân. Nói với cha mẹ dễ phản đối, nhưng nếu tâm sự với bạn bè, chúng ta dễ nhận được sự chia sẻ, đồng cảm cùng với những ý kiến, lời khuyên khách quan của họ. Tuy nhiên,

bạn đừng quên rằng, bạn bè cũng giống như chúng ta, họ cũng có rất nhiều việc phải làm, bất luận họ giàu có hay không, thời gian nhiều hay ít, thì việc nghe bạn tâm sự cũng đem đến bất tiện nhất định cho họ. Khi bạn có chuyện buồn, có thể tâm sự với bạn bè, nghe góp ý của họ, đó hoàn toàn là một việc tốt. Nhưng cuối cùng bản thân bạn vẫn phải tự đưa ra quyết định. Bạn nhất định phải ghi nhớ: Không được chất quá nhiều gánh nặng lên vai bạn bè. Nếu chỉ nghĩ "đã là bạn bè phải có trách nhiệm giúp đỡ nhau" thì chính là bắt bạn bè gánh trách nhiệm quá nặng nề. Càng là bạn thân thì càng phải đứng trên lập trường của bạn để xem xét vấn đề.

3. Không nên vay mượn tiền nong

Nếu để xảy ra khúc mắc liên quan đến tiền bạc thì dễ dẫn tới nguy cơ chấm dứt quan hệ bạn bè. Sở dĩ nói như vậy bởi vì trong xã hội có ba việc khiến tình bạn tan vỡ: một là nói xấu bạn với người khác hai là lấy người yêu của bạn ba là mượn tiền của bạn mà không trả.

Đã là bạn bè thì khi bạn mình gặp khó khăn, mình giúp đỡ là chuyện đương nhiên. Nhưng nếu có liên quan đến tiền bạc, tốt nhất bạn nên suy nghĩ cho kĩ. Vì sao? Đứng trước đồng tiền, quan hệ giữa con người với nhau trở nên mong manh hơn bao giờ hết. Bản thân người cho vay tiền cũng cần suy nghĩ, liệu sau nay bạn không trả được nợ thì chẳng lẽ lại kiện ra tòa?

Khi cho bạn bè vay tiền, hãy nghĩ rằng khoản tiền này coi như tặng cho người đó, sẽ không đòi lại. Nếu bạn bè muốn vay nhiều tiền thì nên hỏi rõ lý do, nếu thẻ tín dụng của bạn không đủ thì bạn nên khéo léo từ chối.

Ngoài ra, khi mượn tiền của bạn phải chú ý, nếu không trả được nợ thì chắc chắn sẽ ảnh hưởng tới mối quan hệ lâu dài sau này. Ngay cả khi số tiền không nhiều, bạn cũng phải tôn trọng giao ước, cố gắng trả đúng thời hạn. Nếu có thể, hãy viết một bản giao ước hoặc giấy vay nợ để hai bên giữ thì sẽ thỏa đáng hơn.

4. Nghĩ cho bạn trước

Khi mọi người đang sôi nổi bàn luận về đề tài ai cũng quan tâm, bỗng nhiên ai đó lại chuyển sang kể chuyện riêng của mình, như vậy không những không gây được sự chú ý mà còn khiến mọi người thấy phản cảm.

Một buổi tối, một nhóm bạn vốn chơi rất thân với nhau cùng tụ

tập ăn uống. Trong đó có một nhân viên đang làm cho một nhà xuất bản nổi tiếng, sếp của anh - tổng biên tập của nhà xuất bản, nhân viên phát hành sách, một nhà văn thường xuyên cộng tác với nhà xuất bản và một nhà bình luận. Khi mọi người đang nói chuyện vui vẻ, nhân viên phát hành sách bỗng nhiên nói: "Chúng ta có thể đổi sang đề tài khác được không?" Yêu cầu này thực sự không hợp với bầu không khí lúc đó, bởi hôm đó chỉ là buổi mọi người gặp gỡ vui vẻ, không vì một mục đích đặc biệt nào khác. Chính giây phút anh ta đưa ra yêu cầu đó, mọi người lập tức im lặng. Cuộc gặp gỡ hôm đó nhanh chóng kết thúc trong bầu không khí buồn tẻ.

Quan hệ giao tiếp được duy trì dựa trên sự bao dung và thông cảm lẫn nhau. Nếu chỉ biết đứng trên lập trường của mình sẽ phá hỏng quan hệ của đôi bên. Trong giao tiếp, phải ưu tiên cho lập trường của bạn bè, lựa theo tâm trạng của mọi người và không khí lúc đó để ứng xử cho hợp lý, như thế mới không làm mất hứng của người khác.

Kết giao bạn bè vốn là một việc tốt, nhưng nếu chỉ quan tâm đến lợi ích của bản thân thì không thể coi đó là quan hệ bạn bè. Muốn xây dựng mối quan hệ giao tiếp tốt đẹp, có ý nghĩa, mang lại lợi ích cho cả đôi bên thì bạn phải gạt bỏ sự ích kỉ đó.

Với bạn bè, không nên để đối phương có cảm giác bạn muốn lợi dụng họ để mưu lợi cá nhân.

5. Đừng chỉ biết ăn mà không biết trả tiền

Bạn bè chơi với nhau không thể tránh chuyện ăn uống vui chơi. Điều này không có gì là không tốt cả, chỉ là chi phí cuối cùng sẽ do ai chi trả, đó mới là mấu chốt của vấn đề.

Một anh chàng nọ cứ bạn bè rủ đi ăn uống, tụ tập luôn giành quyền dẫn mọi người tới quán này quán nọ, nhưng từ xưa đến nay chưa bao giờ là người trả tiền. Mặc dù vậy, anh ta vẫn không ngại ngùng cầm thực đơn lên chọn món, rượu uống nhiều hơn người khác mấy lần. Mọi người đều biết anh là người không có thu nhập ổn định và rất tính toán chuyện tiền nong.

Loại người này thực chất là cao thủ kiếm chác của người khác, ngay từ đầu anh ta đã không có ý định trả tiền. Bạn bè nghĩ rằng thu nhập của anh ta không ổn định, nên đều nhắm mắt cho qua, không so đo. Một lần vô tình bàn đến chuyện thu nhập, mọi người mới phát hiện ra rằng tuy thu nhập của anh ta không ổn định

nhưng thu nhập hàng tháng cũng gấp mấy lần những người làm công ăn lương bình thường. Khi nói ra điều này, anh ta vẫn thản nhiên như chưa hề có chuyện gì xảy ra, mọi người không thể thốt lên lời. Tuy không ai tỏ thái độ ra mặt, cũng không nhắc tới những nợ nần trước đây, nhưng đến lúc này thì mọi người đã nhận ra bộ mặt thật của anh ta.

Thỉnh thoảng bạn bè mời mình ăn cơm vốn chẳng phải chuyện gì to tát. Nhưng được mời ba lần thì chí ít bạn cũng nên mời lại bạn một lần, đó là phép lịch sự tối thiểu trong giao tiếp.

Một số người hay cố ý uống đến say mềm để không phải trả tiền. Nhưng cho dù uống say đến mức không còn biết gì đi chăng nữa thì mọi hành động của bạn đều được cho là thể hiện bản tính. Nếu muốn được mọi người yêu mến thì không nên có thói quen ăn không trả tiền.

THẲNG THẮN LÀ CÁCH THỂ HIỆN LÒNG CHÂN THÀNH

Một cô gái chỉ vì hai chữ này (thành thật) mà sẵn sàng cắt đứt tình cảm sâu đậm với người yêu mà mình đã trao gửi không chút luyến tiếc, chắc hẳn đó là điều khổ tâm.

Nếu bạn không đủ chân thành, người khác sẽ xem bạn như ẩn số trong mắt họ, họ không thể gửi gắm tình cảm ở nơi bạn. Không chỉ trong quan hệ tình yêu nam nữ mới như vậy, mà ngay cả trong quan hệ bạn bè cũng cần biết đối phương có thực sự chân thành hay không.

Một người tâm sự: "Nhiều năm sau khi kết hôn, vợ tôi nói với tôi rằng điều khiến cô ấy quyết định kết hôn với tôi vì cô ấy cảm thấy tôi rất chân thành, đáng tin cậy. Tôi nhớ lại ngày đầu tiên gặp cô ấy, khi ấy tôi đã thật thà kể hết về những người bạn gái cũ và mọi chuyện lớn nhỏ của đời mình. Tôi làm như vậy là để cô ấy có thể tự mình lựa chọn và đưa ra quyết định có muốn làm bạn với tôi hay không".

Một số người trẻ tuổi sẽ đặt câu hỏi, liệu có nên nói hết quá khứ của mình không? Có nhiều chuyên gia cũng khuyên rằng, nếu không nhất thiết phải nói thì đừng nói, tránh làm đổ vỡ tình cảm. Nhưng có người lại nghĩ khác, bất kì chuyện gì cũng đều có tính hai mặt, chỉ là bạn có biết vận dụng hay không thôi. Nếu ngay từ đầu bạn thành thật kể chuyện quá khứ với bạn gái, để cho đối phương có quyền lựa chọn thì quyết định của cô ấy khi đó là sự lựa chọn của lý trí, nếu thực sự yêu bạn thì cô ấy sẽ không thay

đổi, ngược lại có khi vì sự thẳng thắn của bạn mà cảm thấy bạn đáng tin cậy hơn.

Một số chàng trai cố che giấu quá khứ của mình, đến khi tình cảm đôi bên đã trở nên sâu đậm lại sơ suất để đối phương phát hiện ra. Họ đã không cho cô gái có quyền lựa chọn, làm cho người yêu có cảm giác mình bị lừa gạt, tình cảm tự nhiên khó lòng hòa hợp lại như cũ.

Nhiều người đã thành thật kể chuyện riêng tư của mình khi kết giao bạn bè, điều đó làm cho tình cảm đôi bên cân bằng hơn. Hai người là bạn học nhưng không thân thiết lắm, bỗng nhiên một người tâm sự với người kia chuyện không vui của gia đình mình, từ đó hai người có một bí mật chung và trở thành bạn thân. Một nữ trưởng phòng thường ngày lạnh lùng, kiêu ngạo, một hôm tâm trạng trống rỗng nên đã đem chuyện không vui của mình tâm sự với một đồng nghiệp khác, khiến cho người đồng nghiệp nọ vốn kính trọng nhưng có phần e dè cô bỗng cảm thấy cô trở nên thân thiết. Chính sự cởi mở, thẳng thắn của cô đã đưa hai người đứng vào vị trí ngang bằng rồi trở thành bạn bè của nhau.

Thẳng thắn bộc bạch chuyện riêng tư cũng như khuyết điểm của mình sẽ giúp bạn dễ dàng cân bằng được tình cảm, khiến cho người nghe cảm nhận được sự tin tưởng của bạn dành cho họ và họ tự nhiên cũng sẽ tin tưởng với bạn. Đương nhiên, sự thành thật này cần có một tiền đề là bản chất trung thực, thật thà của đối phương, nếu không, chuyện riêng của bạn ngay ngày hôm sau sẽ lan truyền đi khắp nơi.

THẢ SỢI DÂY DÀI ĐỂ CÂU CON CÁ LỚN

"Bợ đỡ" là chuyện xưa nay vẫn khó cắt nghĩa rõ ràng.

Hôm nay bạn là trưởng phòng, mọi người đều vây quanh bạn, ngày mai bạn nghỉ việc ra làm ăn kinh doanh, rời xa chốn "quan trường", đồng nghiệp cũ gặp bạn trên đường đều giả vờ như không quen biết. Đám người nịnh bợ trước đây cảm thấy bạn bây giờ không có giá trị kết giao, nói chính xác hơn là không còn giá trị lợi dụng. Họ không thể ngờ rằng, vài năm sau chuyện kinh doanh của bạn trở nên thuận lợi, bạn trở thành người giàu có nhờ tài năng, phẩm chất đạo đức của mình. Lúc này, nếu gặp lại bạn, họ sẽ vồn vã niềm nở như trước đây, đại để sẽ nói: "Trước đây tôi đã thấy năng lực của anh mà làm trưởng phòng thì quả là lãng phí nhân tài, thế nào, tôi nói trúng rồi chứ?".

Câu chuyện này có ý nghĩa tương tự như chuyện lên chùa thắp hương. Người thường đều muốn đến ngôi chùa đông khách thập phương qua lại, còn những ngôi chùa vắng vẻ thường không mấy ai đoái hoài tới, cho dù thần linh của ngôi chùa này có thần thông quảng đại thì người ta vẫn chỉ tin vào nhận định của số đông. Đương nhiên, xu nịnh người quyền thế là không tốt, sẽ dần làm mất đi nhân cách của mình. Hơn nữa, người ta vẫn nói, thần thánh dù có linh thiêng đến đâu cũng phải quan tâm tới tất cả các tín đồ, phúc ấm sẽ được chia nhỏ cho tất cả mọi người, như thế lại chẳng bằng bạn tới cầu khấn ở ngôi chùa vắng.

Phân tích sâu hơn, ngôi chùa mà bạn cho là đông đúc linh thiêng kia chưa hẳn có thể thỏa mãn được tham vọng của bạn. Theo ý này, tình thân cũng có lúc không đáng tin, nói như thế không có nghĩa phủ định tình thân, mà là người thân cũng có thể vì danh lợi mà trở mặt. Muốn tìm được chỗ đứng trong xã hội thì bạn tuyệt đối không nên có suy nghĩ dựa dẫm vào người có quyền có thế. Chưa biết chừng, khi ấy bạn đã tự cho mình một viên đạn lạc đường. Nếu bình thường bạn không có suy nghĩ này thì cuộc sống vẫn phân chia công bằng cho từng người thông qua lao động, không có ai phải phiền muộn cả.

Hơn nữa, con người thường có tính "thường ngày không thắp hương, gặp chuyện ôm chân Phật". Các vị thần linh đều trở thành công cụ lợi dụng, điều này thực khó chấp nhận. Trong lòng bạn có thể không có sự tồn tại của chùa thiêng, chùa đông, mà chỉ đến khi có việc xảy ra mới nghĩ tới giá trị và ý nghĩa của đền chùa. Thực ra, lễ bái chỉ là một hình thức tín ngưỡng, tín ngưỡng này được tích lũy dần qua năm tháng, không phải sự chân thành chỉ bằng hình thức. Nhìn ở góc độ này, bạn nên tìm cho mình một ngôi chùa vắng, chăm lo đèn nhang cho ngôi chùa đó.

Đối với người lãnh đạo, bất kì vị cấp trên nào cũng cần phải quan tâm. Đối với một nhân viên, bất cứ lúc nào cũng không được tỏ ra thờ ơ, lạnh nhạt với lãnh đạo của mình. Thông thường, thành công luôn là hệ quả tất yếu của một quá trình đầu tư tích lũy. Vì thế với "chùa vắng" hay "chùa đông", bạn nhất thiết phải cân nhắc thiệt hơn, nhưng quan trọng nhất vẫn là thành tâm thì mới ứng nghiệm.

ĐỪNG ĐỂ TIỀN BẠC ĂN MÒN TÌNH BẠN

"Đại gia" ngày nay đã không còn là nhà tư bản như trước kia, về cơ bản đã có sự thay đổi.

(1) Họ đều là chủ doanh nghiệp tư nhân, sản phẩm mà họ sản xuất và kinh doanh có tác dụng "bổ khuyết" cho kinh tế nhà nước. Hơn nữa có nhiều doanh nghiệp trở thành đơn vị lớn đóng góp cho ngân sách thuế của nhà nước, trở thành một bộ phận quan trọng của nền kinh tế thị trường.

(2) Họ đều là những người giàu lên đầu tiên trong xã hội, nhận được sự tuyên dương và khuyến khích từ chính sách của nhà nước.

(3) Hầu hết họ đều xuất thân từ công nhân và nông dân, cũng có những phần tử tri thức bỏ nhà nước ra làm ngoài, bản thân là một thành viên trong quần chúng nhân dân.

Do đó, người lãnh đạo phải biết coi trọng việc kết giao với họ. Về mặt chính sách, phải thể hiện sự tin tưởng đối với họ, trong công việc nên mạnh dạn ủng hộ, khích lệ, dẫn dắt họ đi theo đường lối chính xác, thường xuyên trao đổi thông tin. Đồng thời, người lãnh đạo phải luôn luôn đúc rút và học hỏi kinh nghiệm từ họ, kêu gọi họ dẫn dắt những người xung quanh làm giàu, chủ động tạo điều kiện và cung cấp dịch vụ tốt nhất cho họ kinh doanh, hướng họ đi theo con đường sản xuất và kinh doanh hợp pháp.

TIN TƯỞNG BẠN BÈ

Đối diện với kẻ ác, bạn hoàn toàn có thể quyết ăn miếng trả miếng. Nhưng đối với người hiền lành trung hậu liệu bạn có nhẫn tâm lớn tiếng, nhục mạ họ không?.

Có người nói: "Tôi không sợ người ta lợi dụng hay tìm mọi cách lừa tiền của tôi, tôi chỉ sợ người khác đối xử quá tốt khiến tôi có cảm giác như mình nợ họ rất nhiều thứ."

Quả thực, nỗi buồn lớn nhất của người dân đô thị, trong đó có cả nhân viên văn phòng, là nhịp sống quá gấp gáp, ai cũng lo nghĩ vì bản thân nên tự biến mình thành cô lập, không có thời gian xây dựng các mối quan hệ xã hội tốt đẹp. Oái oăm hơn nữa là, ngay cả sự quan tâm và lòng tốt của người khác cũng bị coi là giả tạo, họ cho rằng tình cảm giữa người với người chỉ đơn thuần dựa trên lợi ích mà thôi, không ai đối tốt với mình vô điều kiện, trừ khi họ đang có âm mưu hay ý đồ nào khác. Chính điều này làm cho mọi người càng cẩn thận đề phòng. Chính vì bị những suy nghĩ này ám ảnh, nhiều người đã chọn cách luôn giữ một khoảng cách nhất định trong các mối quan hệ, không muốn đối phương coi mình như tri kỉ, càng không muốn nhận quá nhiều ân huệ từ đối

phương, để tránh phiền phức sau này.

Nếu những giá trị thuộc về tinh thần như tình cảm hay tình yêu mà bạn cũng bấm máy tính để tính xem nó đáng giá bao nhiêu, có lợi lộc gì hay không, có đáng để dành thời gian và công sức vào đó không, thì có lẽ bạn đang tự coi mình là một kẻ quá tầm thường.

Một người mất đi niềm tin với người khác là do anh ta thiếu tự tin, luôn cho rằng phía sau nụ cười là bộ mặt nham hiểm độc ác. Cũng có thể vì anh ta quen tính toán so đo với người khác, bản thân cũng không đủ chân thành, ngay thẳng, nên chỉ sợ nỗi lo của mình thành sự thật, nếu không đề phòng thì người chịu thiệt về sau sẽ là chính mình. Con người nếu rơi vào tình cảnh như vậy sẽ giống như "chim sợ cành cong". Nếu bạn chọn vai diễn là kẻ bị hại, thì thực ra là tự bạn đang tạo áp lực cho chính mình. Bạn nghĩ người khác đều là hóa thân của ác quỷ, nhưng khắc tinh thực sự của bạn lại là chính bạn.

Hãy thử tin tưởng bạn của mình, cho dù điều đó có mạo hiểm. Nếu ai đó muốn bán đứng bạn, họ cũng chỉ có cơ hội một lần mà thôi. Nhưng, nếu đối phương cảm động trước tấm chân tình của bạn thì họ sẽ càng quý mến bạn hơn, hai người từ đó trở thành bạn tốt của nhau, đây chẳng phải là món quà đáng quý nhất của cuộc sống hay sao?

Chương XIV
Khác giới - Giữ khoảng cách hợp lý

** Người thư kí giỏi giúp bạn sắp xếp công việc đâu vào đấy và xử lý chúng một cách hiệu quả, nhưng người nữ thư kí xinh đẹp sẽ khiến tinh thần bạn không yên.*

** Người lãnh đạo không thể có thái độ cợt nhả. Nếu gieo hạt giống tình yêu bừa bãi thì thu hoạch về chỉ có thể là cỏ dại.*

** Mỗi ngày ba lần hãy khen ngợi bản thân hoặc người khác cho đến khi điều đó trở thành thói quen thường xuyên của bạn.*

** Dù là nam hay nữ đều phải hiểu rằng, tôn trọng người khác thì mới được người khác tôn trọng.*

CHỌN ĐÚNG THƯ KÍ CHO MÌNH

Thư kí là trợ thủ của người lãnh đạo. Người lãnh đạo nam khi tuyển thư kí, không nên đặt tiêu chí xinh đẹp lên hàng đầu, mà trước tiên phải xem xét năng lực của người đó. Nếu coi việc tuyển thư kí như tuyển người đẹp sẽ khiến nhân viên cấp dưới nghĩ rằng bạn là người háo sắc và sẽ khiến cho công việc của bạn rơi vào thế bị động. Người lãnh đạo phải biết chọn những người tài giỏi, có năng lực để làm thư kí, như vậy mới khiến nhân viên cấp dưới ủng hộ và hết lòng làm việc cho bạn.

Thư kí là trợ lý, cũng giống như cánh tay phải của bạn vậy. Với những việc nhỏ và không mấy quan trọng, hãy để thư kí thay bạn giải quyết. Đôi khi có những việc bạn không cần thiết hoặc không muốn ra mặt cũng có thể nhờ thư kí là đại diện. Một thư kí giỏi có

thể giúp ích rất nhiều cho công việc của bạn.

Tuy nhiên, lãnh đạo nam khi chọn thư kí không phải là chọn người mẫu, càng không phải chọn hoa hậu.

Một là, khi có người đẹp bên cạnh, khó tránh có người khác dị nghị, đàm tiếu thị phi, từ đó gây ảnh hưởng tới thanh danh của bạn.

Hai là, con người ai chẳng thích cái Đẹp. Khổng Tử nói: "Ham sắc đẹp là bản tính của con người". "Lửa gần rơm lâu ngày cũng bén", không biết chừng trong một lúc nào đó cảm xúc dâng trào, bạn nhất thời mất kiểm soát, làm chuyện không nên làm để rồi sẽ hối hận cả đời.

Ba là, phụ nữ đẹp luôn sức hấp dẫn, sẽ có nhiều người viện cớ để lại gần thư kí của bạn. Điều đó chắc chắn sẽ khiến cô ấy phân tâm, mất tập trung khó tránh khỏi xảy ra sai sót.

Do đó, bạn cần phải hết sức thận trọng khi chọn lựa thư kí. Nhìn chung, thư kí chỉ cần có ngoại hình ưa nhìn, mặt mũi thanh tú, đoan trang hiền thục là được, không cần quá xinh đẹp.

Về các phương diện khác, bạn có thể tham khảo những nguyên tắc sau:

- Là phụ nữ chưa kết hôn hoặc đã ly hôn, theo chủ nghĩa độc thân là tốt nhất.

- Cử chỉ nhã nhặn, nói năng dịu dàng, không nên chọn người có tính khí nóng nảy.

- Biết cách ăn mặc, trang điểm. Không đòi hỏi phải biết ăn mặc thời thượng hay sành điệu mà chỉ cần biết trang điểm và ăn mặc đúng mực, phù hợp với hoàn cảnh, gọn gàng, lịch sự là được.

- Biết tùy cơ ứng biến. Người phụ nữ tính tình bộc trực cứng rắn không chỉ dễ đắc tội với người khác, mà còn khiến cho người tinh tường đọc thấu suy nghĩ bên trong.

- Khả năng ghi nhớ tốt. Công việc của một thư kí đòi hỏi phải luôn ghi nhớ một lượng lớn thông tin và hàng tá tên người, vì thế trí nhớ tốt là vô cùng quan trọng.

- Nơi ở gần công ty, như vậy khi cần đều có thể gọi thư kí tới

bất cứ lúc nào, thuận tiện cho việc làm thêm giờ.

Xưa nay, nam lãnh đạo và nữ thư kí vốn là mối quan hệ khá nhạy cảm, dễ khiến người khác nghi ngờ, nếu bạn lại chọn một thư kí xinh đẹp thì e rằng bạn sẽ càng gặp nhiều phiền phức.

Một nữ thư kí giỏi sẽ giúp bạn sắp xếp công việc đâu vào đấy nhưng một nữ thư kí xinh đẹp có thể khiến tinh thần của bạn không yên.

LÃNH ĐẠO KHÔNG ĐƯỢC CÓ THÁI ĐỘ CỢT NHẢ

Ngày nay, chúng ta rất dễ tìm thấy những tin tức trên các phương tiện thông tin đại chúng như lãnh đạo nuôi vợ bé, ngoại tình... Những câu chuyện về nam nữ nói mãi cũng không hết. Nhưng nguy hiểm ở chỗ, những chuyện như thế đúng mà lại không đúng.

Điều này đặt ra một bài toán khó đối với các bạn nam, nữ nhân viên văn phòng. Người khác nghĩ gì, bạn làm sao ngăn nổi? Người có ác ý thì cố tình bịa chuyện hại người, người không có ác ý thì trong lúc rảnh việc thường lấy những chuyện thế này để tán dóc, tất cả chỉ vì đây là đề tài gây hứng thú cho tất cả mọi người.

Do đó, người lãnh đạo phải hết sức chú ý, cẩn trọng, điều chỉnh hài hòa mối quan hệ với nữ nhân viên cấp dưới.

Đặc biệt là những người lãnh đạo tuổi trẻ tài cao lại càng được nhiều người ái mộ. Đôi khi một người con gái đẹp nhìn bạn, bạn bỗng chốc chẳng còn biết mình là ai, trái tim rạo rực xao xuyến, nhưng hãy kiềm chế, đừng quên mình là lãnh đạo.

Lãnh đạo là người có địa vị và quyền lực nên thường được mọi người đội lên đầu vòng hào quang sáng chói, có thể có rất nhiều nữ nhân viên cấp dưới âm thầm yêu mến, ngưỡng mộ bạn. Họ không mong bạn đáp lại mà chỉ muốn làm bạn vui lòng, để sớm được thăng tiến nhờ vào sự đề bạt của bạn.

Người lãnh đạo không thể có thái độ cợt nhả, nếu gieo hạt giống tình yêu bừa bãi thì thu về chỉ có thể là cỏ dại.

Nam lãnh đạo và nữ nhân viên cấp dưới khi làm việc cùng nhau phải luôn giữ chừng mực.

BỐN QUY TẮC KHI GIAO TIẾP VỚI NGƯỜI KHÁC

1. Không được trêu đùa tùy tiện

Trong giao tiếp, chúng ta không tránh khỏi có những lúc trêu đùa, vì điều này có thể thắt chặt quan hệ, hòa hợp tình cảm, tăng thêm niềm vui cho cuộc sống.

Những câu trêu đùa, xét về nội dung có thể chia làm hai loại tao nhã và thô tục, xét về động cơ có thể chia thành thiện ý và ác ý. Dù là nam hay nữ cũng thô tục, ác ý, điều này chắc không cần bàn thêm. Nhưng với một số cô gái, đôi khi bạn trêu đùa rất vô tư, không hề có ác ý, nhưng lại khiến chị em nổi giận, có khi còn tức đến phát khóc. Vì sao vậy?

Đơn giản vì câu nói đùa của bạn không đúng chỗ. Nó vô tình động đến điều cấm kị của họ nên khiến họ buồn lòng.

Trong cuộc sống có rất nhiều câu chuyện như vậy.

Cô gái A dáng người to béo, mập mạp, tuổi đã quá 30 nhưng vẫn chưa lập gia đình. Cô ấy tự cho rằng, nguyên nhân khó tìm được bạn trai chủ yếu là vì ngoại hình béo phì, xấu xí của mình. Cô ấy luôn cảm thấy tự ti và buồn phiền, do vậy dù trong cách ăn mặc, trang điểm hay cử chỉ, lời nói, cô đều cố gắng tránh để lộ hay đề cập đến thân hình béo phì của mình. Một hôm, công ty tổ chức hoạt động vui chơi giải trí, mọi người đang cười nói vui vẻ, đột nhiên câu chuyện chuyển sang đề tài làm đẹp. Một vị lãnh đạo nam nhìn cô gái A rồi cười, trêu: "Ai chà, nếu em tham gia mấy khóa thể dục thẩm mỹ thì không khéo giờ đã là một người mẫu mảnh mai rồi." Câu nói ấy ẩn chứa sự chế giễu đối với thân hình mập mạp, lập tức chạm đến lòng tự ái của cô gái. Trong phút chốc mặt cô đỏ gay, không nói lời nào, bỏ ra khỏi hội trường. Về đến nhà, cô gục đầu vào gối khóc nức nở, suốt cả ngày hôm sau cũng không thiết ăn uống.

Những chuyện tương tự thế này vẫn thường xảy ra trong cuộc sống. Cũng là cách trêu đùa như vậy, nếu với nam giới có lẽ sẽ chẳng có chuyện gì xảy ra, nhưng với một vài cô gái thì khó lường trước được hậu quả. Chỉ cần đùa hơi quá đà, không hợp với hoàn cảnh, chạm đến điều cấm kị của cô gái - như các vấn đề liên quan đến tuổi tác, vóc dáng, khuôn mặt, ăn mặc, tính tình, tâm trạng... đều phải hết sức cẩn thận, không được trêu đùa tùy tiện. Mỗi người đều có những điều cấm kị riêng nên khi trò chuyện với nữ giới, tốt nhất đừng nên động chạm đến để tránh gây phiền phức

cho chính mình.

2. Không nên chạm vào nỗi đau của người khác

Trong suốt hành trình dài của cuộc đời, ai cũng từng phải trải qua một vài khó khăn, bất hạnh và đau khổ. Mỗi khi nhớ lại những chuyện không vui, trong lòng ta thường trào dâng những đợt sóng lớn. Thông thường, khi đối diện với những chuyện bất hạnh, nam giới thường kiên cường, bình tĩnh và kiềm chế tốt hơn nữ giới. Nữ giới đa sầu đa cảm, yếu đuối, thường khó chịu đựng được sự gợi nhớ về những chuyện buồn đau trong quá khứ, vì thế có nhiều sắc thái tình cảm vô cùng phức tạp. Là người lãnh đạo, nếu bạn đã biết trước chuyện bất hạnh trắc trở của nữ nhân viên cấp dưới, thì phải thường xuyên nhắc nhở bản thân không được vô tình hoặc cố ý chạm đến vết thương lòng hay phạm vào điều cấm kị của cô ấy. Nếu không, chắc chắn sẽ gây tổn thương nghiêm trọng cho cô gái.

Vết thương lòng của nữ giới có nhiều nguyên nhân: khó khăn trong sự nghiệp, bất hạnh trong cuộc sống, đau khổ chuyện gia đình, lầm lỗi trong tình yêu, thậm chí là sai lầm trong kết bạn, thất bại trong cạnh tranh… Cho dù là việc lớn hay việc nhỏ, chỉ cần đã cứa vào tim một vết thương lòng thì đều được xem là điều cấm kị.

3. Không nên nhiệt tình thái quá

Nhiệt tình thái quá có nghĩa là những hành động nhiệt tình hơn mức bình thường trong mối quan hệ giữa hai người. Khi làm việc cùng nữ nhân viên, quá lạnh nhạt đương nhiên là không tốt, nhưng nếu tỏ ra nhiệt tình quá cũng dễ khiến họ bất an và ngờ vực, đôi khi còn gây nên chuyện thị phi, mâu thuẫn không đáng có. Vì thế khi nam lãnh đạo quá nhiệt tình với nhân viên nữ, bất luận xuất phát từ động cơ nào thì hành động ấy vẫn bị xem là không đúng mực.

Sự quan tâm và giúp đỡ của nam lãnh đạo đối với nhân viên nữ, phải chịu sự chi phối của bốn nhân tố sau: Thứ nhất, nhân tố thời gian: Bày tỏ lòng nhiệt tình với nhân viên nữ vào thời điểm đó có thích hợp không?

Thứ hai, nhân tố địa điểm: Ở nơi đó, trong hoàn cảnh đó, thể hiện sự nhiệt tình với nhân viên nữ có thích hợp không?

Thứ ba, nhân tố con người: Bản thân nữ nhân viên và người thân, bạn bè của cô ấy, bao gồm cả dư luận khách quan, có chấp nhận

cách thể hiện nhiệt tình này không?

Thứ tư, nhân tố hành vi: Nhiệt tình như vậy có cần thiết không? Hay nói cách khác, bạn có nhất thiết phải hành động nhiệt tình hay không?

4. Không nên gây khó dễ cho người khác

Gây khó dễ cho người khác là một hành vi thiếu văn hóa, thiếu lịch sự. Gây khó dễ cho nữ nhân viên lại càng là hành vi thiếu văn hóa hơn.

Đặc điểm tâm sinh lý của nữ giới khiến họ có những khó khăn khác với nam giới trong giao tiếp và hoạt động xã hội. Điều này tạo nên nhiều cấm kị về tâm lý của họ.

Nữ giới là phái yếu, thể lực không bằng nam giới, không thích hợp làm những việc nặng nhọc trong môi trường nóng bức hay giá lạnh. Trong năm thời kì đặc thù của nữ giới là thời kì kinh nguyệt, mang thai, sinh con, cho con bú và tiền mãn kinh, họ sẽ có những thay đổi nhỏ về tâm sinh lý, tính khí, tâm trạng, cho nên cần có sự thấu hiểu và quan tâm nhiều hơn từ lãnh đạo. Ngoài ra, sự dè dặt, nhút nhát, hay xấu hổ và quan niệm truyền thống về nữ giới khiến họ luôn chịu sự bó buộc nhất định trong hành vi, cử chỉ. Rất nhiều việc nam giới có thể làm một cách thoải mái nhưng để nữ giới làm lại bất tiện. Lãnh đạo nam phải biết đến những điều bất tiện và nỗi khổ tâm của để tránh làm khó họ.

KHÔNG ĐƯỢC PHÂN BIỆT GIỚI TÍNH

Dù trong xã hội hiện đại thì hiện tượng đối xử bất bình đẳng giữa nam giới và nữ giới vẫn tồn tại ở nhiều công ty. Nam nữ vốn không giống nhau, nếu xem họ hoàn toàn như nhau thì sẽ gây nên nhiều phiền toái. Bởi vì nam và nữ đều mang những đặc trưng riêng, nên bạn phải hiểu điều này thì mới có thể làm việc cùng họ.

Thông thường, phái nam tuy mạnh mẽ, tráng kiện, nhưng thường vô tâm và không tập trung. Phái nữ tuy tỉ mỉ, hay quan tâm để ý, chu đáo nhưng yếu đuối và nhút nhát.

Bởi vậy, các công ty thường chọn nam giới để làm những công việc đối ngoại như kinh doanh, thương lượng đàm phán, phát triển sản phẩm,... còn nữ giới làm các công việc hành chính văn phòng và công tác hậu cần trong công ty. Nói cách khác, để nam

giới ở thế tiến công, nữ giới ở thế phòng thủ. Nếu nam nữ có thể hỗ trợ lẫn nhau, phát huy ưu điểm của mỗi bên thì có thể hoàn thành xuất sắc công việc được giao.

Cách phân công công việc như vậy dựa theo tính cách khác nhau của hai giới, không hề có sự chênh lệch cao thấp về chức vụ. Nhưng có nhiều nam giới lại cho rằng mình là "át chủ bài", còn các đồng nghiệp nữ chỉ là "con tốt" mà thôi. Lối suy nghĩ này của nam giới rất dễ gây ra ác cảm từ phía nữ giới, hậu quả là sẽ khó lòng nhận được sự hợp tác từ phía họ.

Ngày nay, ý thức nữ quyền của nữ giới ngày càng cao. Vì thế, nếu nam giới có thái độ hay cử chỉ miệt thị, coi thường nữ giới sẽ vấp phải sự phản đối kịch liệt của họ. Ở phương Tây, phong trào nữ quyền của một số nước kéo dài liên tục từ mấy trăm năm trước cho tới tận ngày nay. Trong xã hội phương Đông, tuy chưa có phong trào nữ quyền nào nổ ra mạnh mẽ, nhưng sự tôn trọng nữ giới đã sớm trở thành xu thế của thời đại. Nam giới trong xã hội hiện đại không nên mang tư tưởng coi thường phụ nữ.

Trước đây, khi phân chia trách nhiệm trong công việc, phần lớn đều có hiện tượng trọng nam khinh nữ; nữ giới chủ yếu làm công việc hỗ trợ nam giới, trách nhiệm cũng nhẹ hơn nam giới. Nhưng ngày nay đã khác nhiều, trách nhiệm mà nữ giới phải gánh vác trong công việc cũng không hề nhẹ hơn nam giới, khối lượng công việc cũng không hề ít hơn. Với cùng một công việc, nhân viên nam trước đây chỉ cần phụ trách tiến độ là được, mọi chuyện đều có thể dùng mệnh lệnh để yêu cầu nữ giới làm. Nhưng trong mối quan hệ giữa nam và nữ thời nay, phải biết tôn trọng lẫn nhau, công việc của mình phải tự mình giải quyết.

Nữ giới cũng không được có thái độ coi thường nam giới. Gần đây, chủ nghĩa nữ quyền lên cao, nên thường có cảnh nam giới bị nữ giới coi thường.

Do vị trí công việc của nữ giới ngày càng được tôn trọng, nên cho dù là lãnh đạo nam cũng không thể tùy tiện nói với nữ nhân viên cấp dưới rằng: "Mang một ly cà phê lên đây!" hay "Rót trà cho tôi!" mà phải nói một cách lịch sự: "Phiền cô pha cho tôi một ly cà phê được không?"

Tóm lại, dù là nam hay nữ bạn cũng phải biết tôn trọng người khác mới có thể được người khác tôn trọng.

CHINH PHỤC ĐỐI PHƯƠNG MỘT CÁCH TRỌN VẸN

Phụ nữ khó có thể tách rời khỏi đàn ông. Sức mạnh của người nam giới có thể bù đắp sự thiếu hụt về mặt thể lực của phụ nữ. Ý chí của người đàn ông có thể bảo vệ tâm hồn yếu mềm của phụ nữ. Cái nhìn của người đàn ông có thể mở ra tương lai cho phụ nữ. Rất nhiều ưu thế và điểm mạnh của đàn ông mà phụ nữ không có, khiến cho phụ nữ vô cùng ngưỡng mộ và khâm phục.

Phụ nữ khi ái mộ người đàn ông, tính cách họ sẽ trở nên hiền lành như chú cừu non trước mặt người đàn ông. Nhưng không phải tất cả nam giới đều khiến phụ nữ thuần phục như thế. Những người đàn ông mắng mỏ phụ nữ "lòng dạ sắt đá", "lạnh lùng băng giá" không bao giờ được phụ nữ chấp nhận.

Vậy, nam giới như thế nào mới có thể chinh phục được phụ nữ? Điều này không có quy luật nhất định. Nhưng nhìn chung, sự tự tin của người đàn ông càng cao thì khả năng chinh phục phụ nữ càng lớn. Điều kiện này bao gồm được giáo dục tốt, tu dưỡng tốt, có tư tưởng, có ý chí, tính cách cương nghị, chín chắn, có hoài bão lớn, có sự nghiệp, tóm lại là "công thành danh toại". Phụ nữ luôn thích người đàn ông tự tin và thành đạt. Nhưng số người thành công thường không nhiều. Mức độ yêu cầu của mỗi người phụ nữ với đàn ông cũng không giống nhau. Vì thế ở các tầng lớp khác nhau thì yêu cầu của phụ nữ cũng được thay đổi một cách tương ứng. Nhưng nhân cách, đạo đức, chí tiến thủ và sự nhiệt tình trong công việc, sự nghiệp của người đàn ông luôn là những điều phụ nữ quan tâm và mong muốn nhất.

Điều kiện của người đàn ông dù tốt đến đâu cũng chưa đủ khiến phụ nữ xiêu lòng. Phụ nữ dù ái mộ ai đó, nhưng rất ít người chủ động tấn công, trong chuyện tình cảm họ thường thiên về thế bị động. Người đàn ông phải chủ động tấn công thì mới khiến người phụ nữ bộc bạch tình cảm của họ. Dùng tình cảm để chinh phục phụ nữ là hành động thông minh nhất của một người đàn ông, cũng là cách dễ được phụ nữ chấp nhận nhất. Tình cảm chân thành dễ chinh phục được trái tim của nữ giới. Một khi bạn đã giành được lòng tin của họ thì họ sẽ chủ động "buông vũ khí" bên ngoài và không còn dựng tấm lá chắn nào với bạn nữa.

Trên con đường chinh phục tình yêu, chỉ có người đàn ông kiên trì theo đuổi mới có hi vọng tới được đích đến của thành công. Về thái độ đối với tình yêu, chỉ có người đàn ông trung thành kiên định, chung thủy, trước sau không thay đổi mới có thể đi đến đích cuối cùng của chiến thắng. Phụ nữ tình nguyện và dám dâng hiến tình yêu của mình cho những người đàn ông như thế. Những người đàn ông giả dối trong tình cảm sẽ không thể vượt qua được

khó khăn và thử thách, không bao giờ có được trái tim chân thành của các cô gái.

Người đàn ông khi đã giành được tình yêu cũng không nên quá đắc ý, cho rằng mọi việc đã kết thúc tốt đẹp mà buông xuôi tất cả hoặc tự coi cô gái là người nhà, nên không cần cẩn trọng trong cử chỉ, lời nói, hành động thiếu chừng mực, thậm chí can thiệp quá sâu và thô bạo vào cuộc sống của cô ấy. Tình cảm của người phụ nữ vốn yếu đuối, làm như vậy sẽ khiến bông hoa tình yêu nhanh chóng héo tàn. Người đàn ông chân chính luôn trân trọng tình yêu, hiểu và tôn trọng phụ nữ, sẽ dùng sự chân thành để nuôi dưỡng và bảo vệ thành quả mà mình không dễ có, làm cho đóa hoa tình yêu ngày càng nở rộ.

Có một số người đàn ông không đứng đắn, bị dục vọng điều khiển, lợi dụng tiền tài danh vọng và bạo lực để chinh phục phụ nữ. Họ si mê phụ nữ, nhưng không xuất phát từ tình cảm, mà là từ bản năng thú tính. Người phụ nữ bị chinh phục, ép buộc bởi tiền bạc và vũ lực, dù cho họ hiến dâng thể xác của mình, cũng không bao giờ hiến dâng trái tim cho người đàn ông như vậy. Sự chinh phục này không phải là chinh phục thực sự. Một số người phụ nữ không cưỡng nổi trước sức cám dỗ của đồng tiền, vì lòng hư vinh mà bị khuất phục, từ đó mất đi tự do, trở thành con chim tù túng trong lồng. Nhưng những người phụ nữ sống có lý tưởng, có ý chí sẽ không bao giờ bị khuất phục trước tiền bạc và bạo lực.

Những người đàn ông chinh phục phụ nữ bằng tiền tài danh vọng và bạo lực đa phần đều là những kẻ miệng hùm gan thỏ. Họ không chỉ nghèo nàn tình cảm, trống rỗng trong tư tưởng, mà thú vui cuộc sống cũng dung tục. Họ thiếu khả năng kết giao bạn bè, không có lý trí, đối xử tệ bạc với phụ nữ. Người đàn ông như vậy chắc chắn không có người phụ nữ nào yêu mến cả, càng không bao giờ họ bị chinh phục. Một người đàn ông chân chính không bao giờ dùng tiền bạc và vũ lực làm vấy bẩn nhân cách của mình.

Đàn ông khao khát chinh phục phụ nữ, nhưng không phải người phụ nữ nào họ cũng muốn chinh phục. Đàn ông có sở thích cũng như cách theo đuổi của riêng họ. Trong thực tế cuộc sống, đàn ông rất khác nhau nhưng khi đã si mê phụ nữ thì họ thường theo một hướng chung nhất định. Chẳng hạn như vẻ ngoài xinh đẹp, dáng người thon thả, tính cách dịu dàng, chân thành tôn trọng người khác, yêu công việc, giữ chữ tín… Đương nhiên, những ưu điểm này không thể chỉ tập chung trong một con người, nhưng chỉ cần có được vài ba điểm mà nam giới kì vọng cũng sẽ khiến bạn giành được tình yêu của họ.

Người phụ nữ thích bình phẩm sau lưng người khác, ăn mặc tùy tiện, không quan tâm tới suy nghĩ của đàn ông, kiêu căng ngạo mạn, lòng dạ hẹp hòi, đố kị... sẽ chỉ khiến đàn ông tránh xa, chứ đừng nói tới chuyện theo đuổi.

Tóm lại, người đàn ông chân chính phải biết dùng trái tim chân tình để khiến phụ nữ rung động, dùng ý chí để giành được sự tin tưởng của họ và dùng sự thủy chung để củng cố tình yêu với họ. Người phụ nữ chân chính sẽ luôn thủy chung với tình yêu, không vì tiền tài danh vọng hay bạo lực mà bán rẻ thể xác và linh hồn của mình. Chỉ có người đàn ông chân chính mới có thể thực sự chinh phục được phụ nữ, cũng chỉ có người phụ nữ chân chính mới khiến cho người đàn ông thực sự muốn chinh phục.

THƯỜNG XUYÊN ĐỘNG VIÊN, KHÍCH LỆ ĐỐI PHƯƠNG

Theo truyền thống, mọi người sẽ dựa vào đặc điểm tính cách của nữ giới để khen ngợi và động viên họ. Nam giới cũng có tiêu chuẩn khen ngợi và khẳng định của riêng mình. Khi chúng ta làm những việc mà người phụ nữ hoặc một người đàn ông "chân chính" nên làm, thì trong lòng mới cảm thấy thoải mái, dễ chịu. Tuy nhiên, khi thử nghiệm hành động trong một vai trò mới, chúng ta cũng hi vọng nhận được sự tán thưởng của mọi người.

Khi hợp tác làm việc, nam giới và nữ giới đều cố gắng thể hiện ưu điểm của cá nhân, họ cũng học tập lẫn nhau để cải thiện công việc và thành tích của tập thể. Do đó, chúng ta nên dành cho đối phương nhiều lời động viên và khẳng định hơn.

"Thừa nhận" người khác là phương pháp hiệu quả nhất để khích lệ và thúc đẩy họ, cũng như giúp họ hòa nhập vào công việc. Tập thể là nơi để mọi người được khẳng định mình. Tại nơi bạn làm việc, giữa đồng nghiệp nam và đồng nghiệp nữ có dành cho nhau sự "khẳng định" nào không?

Khen ngợi một người phụ nữ rằng cô ấy rất xinh đẹp, có đức tính kiên nhẫn, dịu dàng... sẽ khiến cô ấy vô cùng vui sướng. Tuy nhiên, nếu chỉ nhận được những lời khen thì người đó khó có thể tiến bộ được. Điều cô ấy cần là mọi người khen ngợi cách làm việc và tán thưởng sự cống hiến của cô ấy đối với thành quả của tập thể.

Phụ nữ thường trách đàn ông sống ích kỉ, chỉ biết đến bản thân.

Tuy nhiên, khi người đàn ông bị ép phải cạnh tranh với người khác thì họ rất cần sự cổ vũ, khích lệ. Khi họ muốn thử làm một điều mới, họ cũng cần được người khác ủng hộ và thừa nhận.

Nhiều người đàn ông và phụ nữ không muốn khen ngợi đối phương. Họ sợ rằng nếu khen ngợi người khác thì bản thân họ sẽ mất đi một thứ gì đó. Đàn ông coi việc khen ngợi và thừa nhận lẫn nhau là điều đương nhiên, nhưng đối với thành công của phụ nữ lại rất tiết kiệm lời khen. Phụ nữ cũng không dám tùy tiện đưa ra lời khen ngợi với những hành vi "nam tính" truyền thống của nam giới.

Một số người đàn ông không dám khen ngợi phụ nữ bằng những phương pháp theo "kiểu cũ", nghĩa là không dám tán dương sức hấp dẫn và những "nét nữ tính" của họ. Ngược lại, vì sao phụ nữ lại không muốn tán dương thành công và lòng can đảm của đàn ông? Nguyên nhân vì họ cảm thấy đàn ông đã chiếm trọn những thứ tốt đẹp trên đời.

Chính vì cách nghĩ trên đã khiến cho văn phòng làm việc thiếu đi những lời khen ngợi và thừa nhận lẫn nhau. Trong công việc, chúng ta thường xuyên nghe thấy mọi người nói không thích cái gì, chê trách chúng ta làm sai cái kia, nhưng hiếm khi nghe thấy lời khen ngợi hay khích lệ dành cho nhau.

Khi bạn khen ngợi phụ nữ, hãy nói chi tiết hơn về thành công của họ, chứ đừng chỉ khen cô ấy xinh đẹp, chăm chỉ hay có những đức tính tốt đẹp chung chung. Bạn nói càng chi tiết, càng thể hiện được bạn thực sự quan tâm tới thành tích mà đối phương đã đạt được. Đặc biệt, nếu bạn có thể nói ra cảm nhận của đối mọi người với thành tích này, chứ không phải lợi ích mà thành tích này đã đem lại cho bạn và tổ chức thì lời khen của bạn sẽ càng dễ được đón nhận hơn.

Hãy tạo cho mình thói quen khen ngợi người khác.

Mỗi ngày hãy tự khen mình hoặc khen ngợi người khác ba lần, cho đến khi nó trở thành hành động thường xuyên và thói quen của bạn. Như vậy bạn có thể làm giảm mức độ căng thẳng giữa các đồng nghiệp ở nơi làm việc, tuy nhiên bạn cũng phải nhớ rằng việc gì làm quá cũng không tốt.

LỜI NÓI MỞ ĐẦU CÂU CHUYỆN

Làm thế nào để tiếp cận người phụ nữ mà mình yêu mến? Khi bạn

gặp một cô gái xinh xắn và rất muốn bắt chuyện làm quen, câu đầu tiên nên nói thế nào? Bạn chỉ cần vận dụng những câu nói dưới đây một cách linh hoạt thì khả năng thành công sẽ cao hơn rất nhiều.

● Xin chào!

(Tuy không phải là cách hay lắm, nhưng có thể đối phương sẽ có thiện cảm với sự nhiệt tình và lịch thiệp của bạn).

● Xin lỗi, phiền cô xem hộ tôi cà vạt thắt thế này đã được chưa? Ở đây chẳng có cái gương nào để soi cả.

(Trong thang máy).

● Ở đây có một cuốn sách rất hay.

(Trong hiệu sách).

● Cô có đôi mắt đẹp quá!

(Phụ nữ rất để ý đến ngoại hình).

● Cái mũ đẹp quá!

(Khi gặp cô gái đội mũ).

● Xin hỏi cô có biết quanh đây có quán cà phê nào không?

● Có phải tên cô là...?

(Cho dù nói sai cũng không sao cả, chủ yếu là muốn nói cho cô gái biết bạn thích mẫu phụ nữ như cô ấy).

● Cô có phải là người mẫu không?

(Lời khen ngợi, cô gái nào cũng thích được nghe).

● Xin hỏi cô có tiền xu không?

(Trên xe buýt, ở trạm điện thoại công cộng...)

● Cô có biết gần đây có bưu điện nào không?

(Thực ra, bạn đã biết nó ở chỗ nào).

● Cô thấy chiếc áo này đẹp không?

(Giả sử bạn đang muốn mua một chiếc áo len làm quà sinh nhật cho em gái, nhờ cô ấy tư vấn).

● Có phải cô từng làm việc ở... không?

(Cho dù không phải, cũng có thể giúp lấp khoảng trống).

● Cô gái, vé xe của cô rơi rồi này.

(Cách này tuy có hơi cũ, nhưng vẫn khá hiệu quả).

● Chú chó này là giống chó gì vậy?

(Gặp cô gái đang dắt chó đi dạo, hãy nhớ khen ngợi chú chó của cô ấy).

● Ồ! Thời tiết hôm nay đẹp nhỉ.

(Thời tiết luôn là đề tài tốt cho mọi câu chuyện).

● Để tôi xách giúp cô cái túi này.

(Quả là một anh chàng ga lăng!)

● Vào đây tránh mưa đi! Cẩn thận kẻo ướt hết đấy!

(Có thể dùng câu này khi bạn gặp một cô gái không đem theo ô mà hôm đó trời lại mưa to, tuy cách này khá cũ nhưng cũng có hiệu quả).

● Cô chơi ghi-ta thật tuyệt.

(Trong thời gian nghỉ của một buổi văn nghệ).

● Khi nào thì cô hết giờ làm?

(Khi đối phương là nữ nhân viên cửa hàng).

● Lần tranh cử này, cô cho rằng ai sẽ thắng?

(Đang tham gia một cuộc điều tra dân ý).

● Tôi muốn làm bạn với cô.

● Cô mặc bộ này nhất định sẽ rất đẹp.

(Khi cô gái đang ngắm tủ trưng bày của một shop thời trang).

● Có phải cô đã từng đóng phim truyền hình rồi không?

● Dường như tôi đã gặp cô ở đâu rồi thì phải?

● Cô là con gái của hoa hậu thế giới à?

(Cô ấy nhất định sẽ hỏi ai là hoa hậu).

● Xin lỗi, cô đưa giúp tôi chai xì dầu được không?

(Trong quán ăn, tiếp cận cô gái ngồi ngay cạnh).

● Năm ngoái chúng ta từng gặp nhau ở đây rồi thì phải?

(Cho dù bạn hoặc cô ấy năm ngoái đều chưa từng đến đây thì cũng đừng ngại, chủ yếu là tạo ấn tượng với cô ấy rằng bạn thường xuyên ra ngoài).

● Cô gái, cô ngồi chỗ này đi!

(Trên xe buýt hoặc ở nơi công cộng, cho dù xung quanh vẫn còn rất nhiều chỗ trống, cũng nên nói như vậy).

● Sao cô lại uống rượu một mình thế?

(Trong quán bar, nhìn thấy một cô gái ngồi một mình uống rượu giải sầu).

● Một cô gái xinh đẹp như em chắc chẳng bao giờ thèm để ý đến tôi đâu, nhưng tôi nghĩ em sẽ không để tôi phải khó xử như vậy, phải không?

● Xin lỗi, chúng ta ra ngoài nói chuyện được không?

● Ở đây mới khai trương một quán cà phê, chúng ta cùng tới đó thử nhé.

● Xin cô hãy nhận lời mời chân thành của tôi.

● Cô gái, xin hỏi tới siêu thị X rẽ bên này đúng không?

● Đi một mình quả thực rất vô vị!

● Cuối tuần chúng ta cùng ra ngoại ô chơi nhé!

● Tôi đang viết một bài luận, cô có tài liệu nào liên quan đến nó cho tôi mượn được không?

ĐỪNG ĐỂ MÌNH BỊ MÊ HOẶC BỞI VẺ NGOÀI CỦA ĐỐI PHƯƠNG

Năm 1985, chính phủ Liên bang Đức tiết lộ, trong số các vụ án gián điệp được phá trong vòng vài năm lúc đó, đa phần đều có liên quan tới phái đẹp. Trong chính phủ liên bang, có đến hơn mười nữ thư kí bị "mĩ nam" mê hoặc.

Bộ Ngoại giao nước Cộng hòa liên bang Đức trước đây có một cô thư kí tên là Heine, ngoài 35 tuổi mà vẫn chưa lập gia đình. Vào một cuối tuần, khi Heine đang ngồi buồn một mình ở nhà thì chuông cửa chợt reo. Khi ra mở cửa, cô thấy một người đàn ông khôi ngô tuấn tú, phong độ, trên tay cầm một bó hoa hồng tươi thắm.

"Xin chào, tiểu thư." Chàng trai thân mật cúi chào Heine. Nhìn thấy sự lúng túng của Heine, chàng trai ngượng ngùng nói: "Lẽ nào không phải là cô Mary? Xem ra tôi đã bị người ta lừa mất rồi." Chàng trai đưa bó hồng trên tay về phía Heine: "Thật lòng xin lỗi! Xin hãy tha thứ cho sự thất lễ của tôi, xin cô hãy nhận lấy bó hoa này."

Heine từ trước đến nay chưa gặp phải tình huống như thế này bao giờ, cô hiếu kì và mời chàng trai vào nhà.

Chàng trai lịch sự đưa tấm danh thiếp của mình ra và nói: "Tôi là Zeitlin, hôm nay tới được đây hoàn toàn vì ngẫu nhiên." Thì ra, Zeitlin là nhà quay phim, vì công việc nên hay phải đi khắp nơi, đã hơn 40 tuổi nhưng vẫn độc thân. "Cách đây không lâu, tôi có viết một lá thư kết bạn gửi tới chuyên mục "Trái tim cô đơn", sau đó nhận được thư của một cô gái. Cô ấy gửi cho tôi địa chỉ này, tôi theo địa chỉ đó thì tìm được tới đây. Ai ngờ đây chỉ là một trò đùa, không biết người nào lại nỡ trêu chọc một gã bất hạnh như tôi."

Hai con người cô đơn gặp nhau trong một tình huống đầy lãng mạn, tự nhiên họ cảm thấy vô cùng thân thiết. Không lâu sau đó, hai người tuyên bố kết hôn.

Sau đó, Zeitlin ngầm xúi Heine đem tài liệu của Bộ Ngoại giao về nhà. Bị tình yêu đến muộn làm cho mê muội đầu óc, Heine tìm mọi cách để đáp ứng yêu cầu của chồng. Cô đặt làm một túi xách đặc biệt, bên trong thiết kế một ngăn đặc biệt và hôm đó cô cũng lén lút đem về các tài liệu bí mật. Trong vòng sáu năm, cô đã đem về cho Zeitlin hơn 3.000 tài liệu bí mật, trong đó có bản kế hoạch diễn tập quân sự của NATO và bản ghi nhớ của hội nghị NATO tại

Canada năm 1963.

Cứ như thế, Heine dần trở thành nữ gián điệp lúc nào không hay.

MUỐN YÊU HÃY YÊU HẾT MÌNH

Nhà bác học Edison là một người nghiện công việc. Ông chỉ biết tập trung toàn bộ tâm trí vào công việc, cả ngày bận rộn trong phòng thí nghiệm, rất ít để tâm tới những chuyện nhỏ nhặt của cuộc sống. Hai năm sau khi mẹ ông qua đời, bạn bè thấy cuộc sống của ông thật vô vị, chỉ toàn công việc với công việc, nên nhắc nhở ông tìm một người vợ lo toan công việc gia đình.

Edison cũng thấy họ nói phải. Thực ra ông không phải không có ý trung nhân. Cô trợ lý Mary không những thông minh, chăm chỉ, mà vẻ ngoài cũng xinh đẹp, dịu dàng. Nhưng vì là đồng nghiệp phải tiếp xúc thường xuyên trong công việc, nên ông không biết phải thổ lộ như thế nào.

Một ngày, tâm trạng của Edison rất vui vẻ, đang nói chuyện với các đồng nghiệp trong phòng thí nghiệm, ông đột nhiên nói với Mary: "Anh muốn lấy em!"

Mary nghe vậy nhưng cho rằng ông nói đùa, nên trả lời: "Ồ, thế thì tốt quá!"

Mary nói xong, không cho đó là thật, ai ngờ ngày hôm sau Edison mang nhẫn đến xin cầu hôn với Mary. Mary vô cùng ngạc nhiên, không ngờ lời Edison nói là sự thật. Cô suy nghĩ một lát, thực ra cô cũng có tình cảm với Edison, chỉ là ông chưa bao giờ thổ lộ, nên cô cũng chẳng biết làm thế nào.

Mary nhận lời cầu hôn của Edison, hai tuần sau họ làm đám cưới.

Trong lễ cưới, Edison nói với bạn bè: "Cuộc thí nghiệm lần này hoàn toàn không có sự chuẩn bị nào cả, tuy vi phạm quy trình thí nghiệm, nhưng lại thành công bất ngờ."

Thổ lộ tình cảm không nhất thiết phải nói trực tiếp, đôi khi dùng một vài phương pháp kín đáo, thú vị để thổ lộ gián tiếp lại khiến đối phương cảm động. Không chỉ có vậy, nhiều năm sau, khi hai người hồi tưởng lại kỉ niệm xưa sẽ cảm nhận được rất nhiều dư vị.

Đại văn hào Tolstoy khi còn trẻ, thích con gái của một vị danh y, nhưng mãi vẫn không dám thổ lộ với cô. Ông thường xuyên tới

làm khách ở nhà vị danh ý đó, mọi người trong gia đình tốt bụng này cũng có ấn tượng tốt về ông. Mọi người đều nghĩ Tolstoy có cảm tình với cô con gái cả của gia đình, nên đều cố gắng tác hợp cho hai người. Không ai ngờ được rằng, thực ra người ông thích lại là cô con gái út Sophie của gia đình họ.

Một ngày, Tolstoy tới tham gia một buổi tiệc của gia đình. Khi những người khác còn đang mải nhảy múa, trò chuyện thì ông kéo cô út Sophie ra một góc, nói rằng muốn chơi trò giải câu đố với cô. Ông dùng phấn viết lên chiếc bàn nhỏ một vài chữ. Ông chỉ vào chữ cái đầu của mỗi chữ và nói với Sophie: "Em hãy ghép chữ cái đầu của các chữ này lại với nhau xem."

Tất cả các chữ cái đầu ghép lại với nhau thành một câu, đó là: "Người anh yêu là em, không phải là chị gái em."

Sophie đỏ bừng mặt, chấp nhận tình yêu của ông. Hôm đó đúng vào ngày sinh nhật của Tolstoy.

Sau này, đại văn hào đã thể hiện tình yêu nồng nàn và lãng mạn này trong tác phẩm kinh điển của mình là *Anna Karenina*.

NAM NỮ CÓ CÁCH GIAO TIẾP KHÁC NHAU

Không biết bạn có từng để ý rằng, nam và nữ trên thực tế có "ngôn ngữ giới tính" của riêng mình, nói cách khác nhiều khi nam giới và nữ giới không hiểu nhau. Dưới đây là một vài ví dụ về sự khác nhau ấy.

(1) Đàn ông nói thường lâu hơn phụ nữ. Nếu trong một nhóm có cả nam và nữ thì thời gian nói của nam giới thường lâu hơn. Kết quả: Nữ giới thường chấm dứt cuộc nói chuyện trước.

(2) Trong một nhóm có cả nam và nữ, 96% các câu nói xen vào đều là của nam giới. Nếu trong một nhóm mà chỉ toàn nam hoặc toàn nữ, thì tỉ lệ nói xen vào là tương đương. Kết quả: Phụ nữ khó lòng nói ra được hết suy nghĩ của mình. Còn đàn ông thì cảm thấy đóng góp của phụ nữ quá ít, trong nhóm có phụ nữ thì đối với họ cũng chẳng có tác dụng gì.

(3) Bất kể người nói là nam hay nữ, nữ giới sẽ tập trung chăm chú nhìn đối phương hơn nam giới. Kết quả: Nam giới cho rằng nữ giới là một thính giả tồi, thậm chí chỉ thích khoe khoang. Nữ giới lại cảm thấy nam giới kiêu ngạo, tự cao tự đại.

(4) Khả năng học ngôn ngữ của nữ giới thường nhanh hơn nam giới. Kết quả: Nam giới cho rằng phụ nữ có lợi thế hơn đàn ông về mặt ngôn ngữ, còn một số phụ nữ lại cho rằng đầu óc của nam giới không minh mẫn.

(5) Nam giới thường khống chế chủ đề trò chuyện. Kết quả: Nữ giới sẽ cảm thấy bị gạt ra ngoài cuộc nói chuyện hoặc đề tài câu chuyện rất vô vị. Nam giới thì mất đi cơ hội mở rộng kiến thức.

(6) Trong các cuộc thảo luận, thông thường, phụ nữ đưa ra nhiều đề tài trò chuyện hơn nam giới. Kết quả: Nam giới bị cho rằng chỉ biết nói chuyện công việc và thể thao, còn phụ nữ thì bị coi là xốc nổi, thiếu sự chuyên tâm.

(7) Phụ nữ thường sẽ gật đầu để người nói biết rằng mình đang chăm chú nghe. Đàn ông thường chỉ gật đầu khi tán đồng với lời nói của đối phương. Kết quả: Đàn ông thường cho rằng phụ nữ đồng tình với quan điểm của họ, sự thực thì không phải vậy. Đàn bà thì cho rằng đàn ông không hứng thú, cố chấp hoặc không chú ý nghe câu chuyện của mình.

(8) Phụ nữ thường sử dụng một số từ ngữ như "rất tốt", "quả là tuyệt vời"... Những từ này sẽ khiến người khác cảm thấy cô ấy không trịnh trọng, nghe xong không biết nên phản ứng thế nào. Kết quả: Nam giới không nắm được trọng tâm trong câu nói của phụ nữ, hoặc không coi lời nói của họ là thật. Phụ nữ thì cảm thấy nhiều khi nói với nam giới không có tác dụng gì.

(9) Bất kể nam giới hay nữ giới đều có một số từ ngữ dùng nhiều hơn phái kia, thậm chí một số từ ngữ nam giới còn chưa từng sử dụng. Kết quả: Chúng ta không thể hiểu hoặc tán đồng với ý kiến của đối phương.

Không chỉ ngôn ngữ, mà tình cảm biểu hiện trong câu nói cũng cho thấy sự khác biệt giới tính.

Cuộc sống tình cảm giống như một ngọn núi lửa, phần lộ ra bên ngoài mà tất cả mọi người đều nhìn thấy chỉ là một phần rất nhỏ, trong khi phần lớn hơn lại bị chôn kín dưới mặt đất. Nói theo cách truyền thống, biểu hiện bề ngoài của phụ nữ hoàn toàn khác so với những suy nghĩ trong lòng họ.

Nhiều người đàn ông dùng hành động đánh nhau hoặc tỏ ra giận dữ để thể hiện cảm xúc đau buồn, khổ sở, sợ hãi hay thậm chí là tình yêu. Ngược lại, nhiều người phụ nữ khi tức giận thì bề ngoài lại thể hiện bằng một nụ cười.

Bạn sẽ phát hiện ra rằng, khi những người đàn ông ở cạnh nhau, cách thể hiện tình bạn của họ là "lao vào đánh nhau". Khi họ thấy nghi hoặc, khó hiểu hoặc không làm rõ được vấn đề nào đó, thường sẽ dùng giọng điệu tức giận để thể hiện như: "Ai nói cho tôi biết rốt cuộc đã xảy ra chuyện gì?" Đương nhiên, bạn cũng nhận ra, khi phụ nữ khóc nức nở rời khỏi cuộc trò chuyện, nghĩa là đã có người chạm tới nỗi đau hoặc tự ái của cô ấy.

Ở đây, chúng tôi đưa ra một vài phương pháp nhỏ để điều hòa tình cảm giữa hai giới:

● Gợi ý cho nam giới

Ở nơi làm việc, nữ giới rất ít khi khóc vì chuyện buồn. Khi bạn nhìn thấy người phụ nữ khóc nức nở, không nên chạy tới an ủi, hỏi han hay tỏ ra quá quan tâm tới cô ấy, cũng đừng tìm cách thay đổi tình hình lúc đó. Cách tốt nhất là bạn hãy hỏi cô ấy có muốn nói gì hay làm gì không. Bạn hãy hỏi một câu mang tính gợi mở, khuyên nhủ, chẳng hạn: "Nếu ở vào tình huống đó, tôi cũng sẽ tức điên lên. Cô thấy thế nào?"

● Gợi ý cho nữ giới

Có rất nhiều lý do khiến nam giới nổi giận. Khi đó, bạn đừng bỏ đi (trừ phi bạn có đầy đủ bằng chứng cho thấy tình hình lúc đó rất nguy cấp), mà hãy tới động viên, hỏi han họ về chuyện đã xảy ra hoặc chuyện mà họ nghĩ là đã xảy ra.

Chương XV

Tiểu nhân - Luôn đề phòng những kẻ tiểu nhân

** Dùng kẻ tiểu nhân để trị kẻ xấu hoặc lợi dụng kẻ xấu để trị kẻ tiểu nhân, phương pháp lấy độc trị độc như vậy rất hiệu quả.*

** "Gậy ông đập lưng ông" là cách người thông minh đối phó với những kẻ thích soi mói.*

** Người lãnh đạo luôn gặp phải một số kẻ tiểu nhân khó đối phó, nếu không xử lý tốt sẽ gây thù chuốc oán với họ. Nhưng chỉ cần người lãnh đạo khéo léo biết cách giao thiệp, vấn đề sẽ được giải quyết dễ dàng.*

LUÔN LUÔN ĐỀ CAO CẢNH GIÁC

Sự phát triển không ngừng của xã hội kéo theo sự thay đổi của một loạt các hệ giá trị cốt lõi. Ở thế kỷ XXI, cùng với xã hội ngày càng phát triển thì trình độ văn minh của nhân loại cũng ngày càng cao. Trao đổi thông tin nhanh chóng trong xã hội hiện đại khiến cho việc kết nối giữa con người ngày càng thuận tiện hơn. Khi đối diện với những cuộc khủng hoảng chung trên toàn thế giới, con người cũng ít nhiều đã nâng cao nhận thức "cùng hội cùng thuyền". Bên cạnh đó, sự phát triển mạnh mẽ của các phương tiện truyền thông, sự cạnh tranh ngày càng gay gắt, nhịp sống ngày càng hối hả cùng với sự ảnh hưởng của đồng tiền đối với tình cảm con người đã làm giảm đi cơ hội tiếp xúc trực tiếp và trò chuyện chân thành giữa con người với nhau. Nhiều người sống trong những thành phố náo nhiệt, tiệc tùng vui vẻ thâu đêm nhưng lại không cảm nhận được sự ấm áp của tình người. Ngược lại, họ luôn cảm thấy cô đơn, buồn chán, chỉ biết làm bạn với thú

nuôi, vì dường như chúng còn tốt hơn nhiều người thân và đồng nghiệp, bởi chúng không bao giờ phản bội bạn. Đây chẳng phải là bi kịch hay sao?

Trong xã hội cạnh tranh ngày càng gay gắt như hiện nay, nhiều người vì lợi ích của bản thân để gạt sang một bên tất cả những đức tính tốt đẹp nên có như sự khiêm tốn, chính trực, giúp đỡ mọi người, cống hiến vô tư... mà bất chấp liêm sỉ, đạo đức xã hội, chuẩn mực hành vi, trong đầu chỉ luôn nghĩ mưu tính kế, đấu đá tranh giành. Những người giỏi chuyên môn, tài năng xuất chúng trở thành mục tiêu tấn công của họ, bởi như thế mới khiến tham vọng của họ được thỏa mãn. Họ hả hê khi khiến người khác khổ sở điêu đứng. Sống trong xã hội phức tạp này, nếu không muốn bị người khác ngầm chơi xấu, muốn thoát khỏi những kẻ tiểu nhân trên con đường thăng tiến, bạn phải hiểu được các mánh khóe, thủ đoạn, quỷ kế của họ mà biết cách đề phòng.

Mặt khác, trong bối cảnh cạnh tranh khốc liệt như hiện nay, điểm yếu về nhân cách dưới rất nhiều lớp vỏ bọc đã trở thành "dòng chảy ngầm" ở nơi sâu thẳm nhất trong tâm hồn mỗi con người. Chỉ cần "dòng chảy ngầm" này tồn tại thì tất sẽ có con đường để nó lộ diện, mà tùy vào sự tu dưỡng của mỗi người, con đường đó sẽ thể hiện ra theo nhiều phương thức khác nhau. Đặc biệt, những kẻ tiểu nhân có phẩm chất xấu xa, đê tiện, khi gặp phải rào cản và thất bại thì sẽ chuyển hóa thành lòng đố kị. Họ luôn tìm cách hãm hại người chiến thắng: Loan tin đồn, nói xấu với cấp trên, bày ra mọi chướng ngại để ngăn cản con đường thành công của bạn.

Lòng đố kị luôn dẫn đến những âm mưu, khiến người bị đố kị gặp nhiều trở ngại. Đố kị không chỉ dẫn tới những cảm xúc như phẫn nộ, oán hận... mà còn được biểu hiện thành hành vi phá hoại ở nhiều mức độ khác nhau như vu khống, hãm hại, đặt điều nói xấu...

Phân tích trên đây đã cho chúng ta thấy, khi bản thân có thành tích thì không nên kiêu ngạo, tự mãn mà phải tiếp tục cố gắng, đồng thời phải luôn đề phòng những kẻ tiểu nhân vì ghen ghét, đố kị mà hãm hại sau lưng. Vì thế, bạn cần phải nhìn xa trông rộng, khống chế được cục diện, nhận biết kẻ xấu người tốt, đề phòng bị hãm hại, như vậy mới đạt được những thành công lớn hơn.

ĐỪNG CHO NHỮNG KẺ NỊNH HÓT CÓ CƠ HỘI

Có một câu chuyện cười dân gian được lưu truyền khá rộng rãi. Chuyện kể rằng, có một người nói với một viên quan rằng, trước

khi anh ta đi, sư huynh đã dạy anh ta một chiêu nịnh hót, gọi là "99 chiếc mũ", dùng để lấy lòng người khác và xưa nay anh ta chưa từng thất bại.

Viên quan nghe xong, nghiêm mặt nói: "Ta không bao giờ thích những kẻ bợ đỡ hay nịnh hót."

Anh này vội vàng đáp: "Đúng, đại nhân không giống họ, đại nhân là trường hợp ngoại lệ, người ghét kẻ nịnh hót như đại nhân trên thế gian này liệu có mấy người."

Vẻ mặt của viên quan nọ bỗng tươi tỉnh hẳn lên. Khi ra khỏi phủ quan, anh này liền nói: "'99 chiếc mũ' đã tặng đi được một chiếc rồi."

Điều đó cho thấy mọi người đều biết bợ đỡ người khác là không tốt, nhưng khi gặp kẻ nịnh bợ thực sự, bạn lại không nhận ra.

Vì sao không thể chấp nhận sự bợ đỡ? Bởi vì lời của kẻ nịnh hót đều là giả dối.

Có người sở dĩ nói những lời trái với lương tâm bởi vì họ đang mưu cầu một điều gì đó. Điều đó tuyệt đối không nên được đáp ứng.

Vì thế, chấp nhận nịnh hót có nghĩa là chấp nhận những lời nói dối và phải trả giá bằng sự hi sinh lợi ích của ai đó. Cái giá này rõ ràng không hề rẻ.

Vậy làm thế nào để không rơi vào bẫy nịnh hót? Trước tiên, bạn phải phân biệt được thế nào là nịnh hót. Giống như viên quan trong câu chuyện cười trên, bản thân cho rằng mình không thích nịnh hót nhưng cuối cùng vẫn phổng mũi vì được nịnh. Vấn đề nằm ở chỗ, ông ta không phân biệt được thế nào là nịnh hót.

Người kia đã dùng cách nịnh "ứng phó", tức là nói theo mạch suy nghĩ của đối phương, không tâng bốc quá, nên cũng không lộ liễu quá, dễ được người nghe chấp nhận nhất.

Thứ hai là cách nịnh hót "hùa theo", là kiểu nịnh hót thông thường, hay còn gọi là "nói lời hay, khen điều tốt". Nhưng cách này không quá lộ liễu và khó chịu, dễ được người khác chấp nhận.

Ngoài ra, còn một cách nịnh hót theo kiểu "phản chứng", tức là nói xấu và chỉ trích người khác để gián tiếp đề cao, khen ngợi và tâng bốc bạn. Họ thường quan sát sắc mặt của bạn để nói. Bạn

ghét những kẻ gièm pha, nói xấu người khác nhưng lại ngại nói xấu về những kẻ đó, họ liền nói thay bạn.

Để không bị nịnh hót, bạn phải nghe nhiều ý kiến trái chiều. Hãy nói ngược lại tư duy của mình, bảo là chuyện này bạn đã nghĩ đến, làm cho lời nói của kẻ nịnh hót mất giá trị.

Để không bị người khác nịnh hót, bạn nên loại bỏ thói quen thích được khen ngợi. Khi nghe thấy lời khen ngợi, bạn có thể chọn cách để ngoài tai. Đối với một người lãnh đạo thông minh, nếu có người nói những câu khen tặng, thì hãy nghĩ rằng họ đang nói về một vị lãnh đạo lý tưởng của mọi người mà mình vẫn chưa đạt được như thế nên cần phải nỗ lực nhiều hơn.

Bạn phải đặc biệt cảnh giác với những kẻ nói xấu người khác trước mặt bạn. Hôm nay trước mặt bạn họ khen người kia có chí cầu tiến, nhưng sau lưng lại nói xấu họ hoặc sau lưng nói xấu họ nhưng trước mặt lại khen ngợi hết lời. Đó là kiểu người nịnh hót điển hình.

ĐỀ PHÒNG TIỂU NHÂN HÃM HẠI

Năm bí quyết dưới đây có thể giúp bạn giữ vững vị trí, thay đổi hoàn cảnh bất lợi hiện tại và đề phòng kẻ tiểu nhân hãm hại.

1. Thu thập chứng cứ

Nếu một người nào đó ngầm chọc phá khiến bạn thất bại, bạn hãy vạch trần chân tướng sự việc. Hãy nói với cấp trên rằng, người nào đó đã cố ý "làm mất" thông báo hoặc tài liệu mà đáng ra bạn nhận được, hoặc người nào đó đã cố ý không cung cấp cho bạn thông tin cần thiết. Bạn nên có một cuốn sổ ghi chép thật chi tiết công việc, bao gồm nhiệm vụ công việc được giao, thời gian nhận được bản ghi nhớ, những thông tin hoặc biện pháp thực hiện chưa được truyền đi… Sau đó, báo cáo lại tình hình với cấp trên. Nếu chứng cứ của bạn rõ ràng, xác đáng, cấp trên tất sẽ biết ai mới là người thực sự nên bị phê bình và khiển trách.

2. Đối diện với kẻ gây phiền phức cho bạn

Nếu có người cố tình lấy đi giấy tờ quan trọng trên bàn làm việc của bạn, khiến cho công việc của bạn chậm trễ, mất hiệu quả, hãy trực tiếp nói với anh ta rằng: "Đương nhiên, anh sẽ không nhận là mình đã làm chuyện này, nhưng anh biết chuyện gì đã xảy ra". Anh ta có thể sẽ phủ nhận và đổ lỗi cho người khác làm hoặc im

lặng không nói gì. Nếu anh ta tiếp tục giữ im lặng, bạn có thể nói tiếp: "Tôi nghĩ những giấy tờ này sẽ không bị mất một lần nữa, chuyện này sẽ không tái diễn, phải không?"

Nói như vậy để cho anh ta biết rằng, bạn biết rõ về hành vi không tốt của anh ta và hi vọng sau này anh ta sẽ thay đổi. Nếu bạn giả vờ như không biết, họ sẽ cho rằng bạn hồ đồ mà tiếp tục lặp lại lần thứ hai, lần thứ ba…

3. Nắm rõ việc mình làm

Khi ai đó muốn hạ thấp hoặc phủ định thành tích mà bạn đạt được thì bạn phải có sự ghi chép tỉ mỉ những việc mình làm trước khi làm bất cứ việc gì. Đó là cách tự bảo vệ bản thân hiệu quả nhất. Ví dụ, nếu bạn khiến cho doanh thu tăng lên 15%, để cấp trên biết đến thành tích của mình, bạn hãy nói: "Năm ngoái, tôi đã đem về cho công ty... lợi nhuận." Sự thật vẫn là sự thật, khi bạn đạt được thành tích, không ai có thể phủ nhận hoặc hạ thấp nó.

4. Công khai mục tiêu của mình

Có người muốn lấy lòng bạn để được bạn ưu ái và quan tâm đặc biệt hơn. Để đối phó với kiểu người này, bạn hãy ghi chép lại cẩn thận kế hoạch và quá trình quản lý của mình vào một cuốn sổ, như vậy ai có công, ai có tội đều thể hiện rất rõ ràng.

Một vị giám đốc có thể khiến cấp dưới thể hiện hết khả năng xuất sắc của mình và nhận được sự khen ngợi của lãnh đạo cấp trên, đó là điều vô cùng vinh dự và rất đáng tự hào. Nhưng bạn cũng cần đề phòng có kẻ cướp công, giành toàn bộ thành tích về phía họ. Chỉ cần bạn ghi rõ mục tiêu công việc và các biện pháp thực hiện cụ thể của mình trước khi tiến hành, dù sau này có người muốn giành vinh quang của bạn, bạn cũng không phải lo lắng vì trước đó bạn đã xác định được vị trí và ảnh hưởng của mình trong công việc.

Nếu có người bất chấp sự thật, cố nói thành tích mà bạn đạt được là công lao của họ thì bạn hãy nói với người đó rằng: "Tôi biết anh đã làm được những gì, cũng biết anh là người thế nào". Khi nói những lời này, bạn không cần tỏ ra đao to búa lớn nhưng phải thể hiện được rằng bạn biết rõ những mánh khóe của anh ta.

5. Phân biệt được ai là người đáng tin cậy

Không được tùy tiện để lộ kế hoạch hoặc ý tưởng của mình để tránh bị kẻ khác ăn cắp ý tưởng. Luôn cố gắng thể hiện sự hòa

đồng và tinh thần hợp tác với mọi người, nhưng không được kể về những kế hoạch hoặc ý tưởng quan trọng trong công việc của bạn. Bởi vì trong mọi cơ quan đều có những kẻ không muốn mất công suy nghĩ, tìm tòi mà chỉ chờ ăn cắp ý tưởng của người khác để biến thành ý tưởng của mình.

Do đó, đối với đồng nghiệp xung quanh, bạn nên tìm hiểu kĩ càng. Cách đánh giá người khác phải được xây dựng trên nền tảng nhân cách và tác phong làm việc của họ. Đối với một số người, bạn hoàn toàn có thể nhận ra họ không đáng tin cậy thông qua những biểu hiện hàng ngày của họ trong công việc và giao tiếp với mọi người. Khi buộc phải trao đổi với những người này trong công việc, bạn nên tránh nói quá nhiều. Nhưng may mắn là đa phần mọi người đều thành thật và thẳng thắn, họ sẽ không đánh mất nhân cách của chính mình và hãm hại người khác. Những kẻ tiểu nhân thực sự ở nơi làm việc thường không nhiều.

DÙNG TÀI TRÍ ĐỂ LOẠI BỎ CÁI GAI TRONG MẮT

Kẻ tiểu nhân có trăm nghìn kiểu phá hoại, hãm hại, khiến cho người cầm quyền ăn không ngon, ngủ không yên, phải hao tâm tổn sức để ổn định môi trường làm việc. Nếu dùng chính kẻ tiểu nhân để trị người xấu hoặc dùng người xấu để trị kẻ tiểu nhân thì đó sẽ là cách lấy độc trị độc vô cùng hiệu quả.

Thời Bắc Chu, Hàn Bao nhậm chức huyện lệnh ở Bắc Ung Châu. Khi đó, bọn trộm cắp đang hoành hành ở vùng núi phía bắc của châu, gây hại cho dân lành. Hàn Bao sau khi bí mật điều tra, biết được bọn trộm cắp này đều là cường hào địa phương, trong đầu liền nghĩ ra một cách.

Ông giả vờ như không hề biết chuyện, cho triệu tập cường hào trong vùng, ra vẻ khiêm tốn cầu giúp đỡ: "Ta vốn là một thư sinh, không biết truy bắt trộm cắp thế nào, mong các vị có thể cùng ta san sẻ nỗi lo âu này."

Sau đó, ông bí mật cho triệu tập những tên cứng đầu, không chịu phục tùng, chuyên làm hại dân lành để cắt cử họ làm thủ lĩnh bắt cướp, còn phân chia trách nhiệm theo từng địa bàn, từng khu vực. Nếu có vụ trộm cắp nào xảy ra mà không bắt được về quy án, thì sẽ quy thành tội cố ý dung túng bao che.

Những kẻ này nghe xong, vô cùng sợ hãi, liền tranh nhau vạch trần vụ trộm cắp nào là do ai làm. Danh tính của bọn trộm cắp lần lượt được đưa ra ánh sáng.

Hàn Bao giữ kín danh sách những tên trộm cắp này, sau đó phái người dán cáo thị trên cổng thành của Bắc Ung Châu: "Phàm những ai từng trộm cắp thì nhanh chóng tới quan phủ đầu thú, sẽ được miễn tội. Nếu trong vòng một tháng không tự ra đầu thú, một khi quan phủ bắt được sẽ công khai xét xử, vợ của người đó sẽ đem thưởng cho những người sớm đến đầu thú."

Bản cáo thị vừa dán lên, trong vòng mười ngày sau, bọn trộm cắp lũ lượt kéo đến tự thú. Cầm danh sách ra đối chiếu thì không sót một tên nào.

Hàn Bao thực hiện đúng lời hứa, đặc xá cho tất cả để họ có cơ hội làm lại từ đầu. Từ đó về sau, vùng này không còn một vụ trộm cắp nào nữa.

ĐỪNG COI THƯỜNG NHỮNG LỜI ĐỒN THỔI

Từ xưa đến nay, thời nào cũng có những kẻ hay gây chuyện thị phi, thích đưa chuyện, tung tin đồn nhảm. Trong lịch sử, nhiều lời đơm đặt đã gây ra những phiền hà, rắc rối và tổn hại nghiêm trọng đối với bộ mặt quốc gia, xã hội, dân tộc, cho đến gia đình và cá nhân.

Có nhiều người rất giỏi dựng chuyện thị phi. Họ luôn nghe ngóng mọi thông tin, cho dù là thông tin thất thiệt, rồi bóp méo xuyên tạc, khiến nó trở thành bằng chứng để hãm hại người khác.

Do đó, trong công việc và cuộc sống, bạn hãy chú ý cẩn trọng khi giao tiếp và làm việc với những người này.

DÙNG GẬY ÔNG ĐẬP LƯNG ÔNG

Trong cuộc sống khó tránh khỏi gặp phải một số người nói năng thiếu suy nghĩ, làm người khác giận, thích soi mói và vô vị.

Gặp phải loại người này, bạn nên làm thế nào? Hành động lỗ mãng chỉ cho thấy bạn cũng chẳng khác gì bọn họ, chỉ biết dùng tay chân chứ không biết động não.

Nhà văn nổi tiếng thế giới Andersen vốn xuất thân nghèo khó nên sau này dù đã rất nổi tiếng, ông vẫn giữ thói quen sống giản dị, tiết kiệm, không xa hoa lãng phí.

Một hôm, ông đội một chiếc mũ rách ra phố. Một người đứng bên

đường nhìn thấy, liền cười nhạo ông: "Chết cười. Trên đầu ông đội thứ gì vậy? Cái này mà gọi là mũ à?"

Andersen thản nhiên đáp: "Thế cái gì đang ở dưới mũ của ông vậy? Nó cũng được gọi là não ư?"

Người không biết lịch sự tất sẽ không được người khác tôn trọng. Do đó, từng lời nói, cử chỉ của bạn trong cuộc sống đều phải hết sức chú ý, muốn được người khác tôn trọng và yêu mến thì phải xem lại mình đã đối xử tốt với người khác hay chưa. Chỉ có thái độ chân thành và khoan dung độ lượng, biết nghĩ cho người khác mới mở được cánh cửa kết nối với mọi người, khiến đối phương chấp nhận mình. Rất nhiều áp lực trong giao tiếp đều do bản thân tự tạo ra, vì thế, cách tốt nhất là hãy đặt ra yêu cầu trước đối với bản thân rồi mới đòi hỏi ở người khác.

Có một nhà thơ người Đức từng làm biên tập viên cho một tờ tạp chí ở Berlin. Một hôm, ông nhận được một bức thư kèm theo mấy bài thơ của một người trẻ tuổi. Nội dung bức thư rất kiêu ngạo, không có chút lễ độ, khiêm tốn nào.

Trong thư viết: "Mấy bài thơ này đều không có dấu câu, bởi vì từ trước tới giờ tôi không chú trọng dấu câu. Nếu thích, ngài có thể tự điền vào."

Nhà thơ đọc xong, liền gửi trả lại bản thảo, không quên kèm theo một lá thư:

"Từ trước tới giờ tôi không chú trọng đến thơ ca, lần sau ngài chỉ cần gửi dấu câu tới đây, tôi sẽ tự điền vào là được."

Hầu hết mọi người đều xem trọng vẻ bề ngoài, đều cho rằng người giàu cần ăn mặc bảnh bao, áo quần tinh tươm, vẻ ngoài phải phù hợp với thân phận của họ.

Nếu một ngày nào đó, người nghèo bỗng nhiên ăn mặc đẹp thì hàng xóm xung quanh thế nào cũng chỉ trỏ bàn tán. Thực tế, quần áo hay son phấn chỉ là chiếc mặt nạ hoặc lớp vỏ bọc bên ngoài cơ thể chúng ta mà thôi, nó không phải là một bộ phận của cơ thể và càng không liên quan gì tới tâm hồn của chúng ta. Cho nên, một người thực sự giàu có về tinh thần và trí óc, thì không thể đánh giá qua vẻ ngoài của họ được. Những người chỉ quan tâm tới vẻ bề ngoài của mình là đang tự chuốc lấy sầu não và tự tạo áp lực cho chính mình.

Một cậu thiếu niên khi nhìn thấy nhà văn nổi tiếng của Nga xách

hành lý đi du lịch đã tò mò hỏi ông rằng: "Ngài là nhà văn nổi tiếng, sao lại mang theo chiếc va-li lôi thôi này ra ngoài thế?"

Nhà văn trả lời: "Chuyện này thì có gì lạ đâu? Nếu va-li da của ta nổi tiếng thế giới, còn ta thì lôi thôi lếch thếch, cậu sẽ nghĩ như thế nào?"

"Gậy ông đập lưng ông" là cách người thông minh đối phó với kẻ soi mói. Cách này rất đơn giản, chỉ cần dùng chính lời nói của họ để vặn lại họ cũng chính là: "Nghĩ ngược lại, nói ngược lại, làm ngược lại." Hoặc tìm ra sơ hở trong logic của đối phương để công kích lại họ.

KIÊN QUYẾT NHỔ BỎ "CHIẾC ĐINH CỨNG ĐẦU"

Làm lãnh đạo sẽ gặp phải một số người rất khó đối phó, nếu xử lý không tốt sẽ gây thù chuốc oán với họ, khiến bản thân bớt bạn thêm thù. Nhưng nếu bạn không khoan nhượng, bài toán sẽ rất dễ giải quyết.

Con người đa phần đều không muốn chấp nhận sự thật, trong rất nhiều tình huống, chủ nợ lại biến thành con nợ.

Vì sao lại nói như vậy?

Trước đây, hễ nói tới "chiếc đinh cứng đầu" là nói tới những kẻ lưu manh, nhưng bây giờ thì khác, những "chiếc đinh" ngày nay đều là "đinh mềm". Nhưng dù có mềm đến mấy thì vẫn là đinh, không cẩn thận sẽ bị nó đâm vào tay, làm rách quần áo của bạn.

"Đinh mềm" là cách nói hình tượng và khái quát về những kẻ tiểu nhân.

Loại người này có thể xảo quyệt hơn nên chúng ta sẽ phải "lấy nhu trị cương" để đối phó.

Loại người này rất giỏi dùng các biện pháp đeo bám, lôi kéo người khác. Bất luận bạn sốt ruột đến thế nào, họ cũng vẫn bình chân như vại, nhưng cũng không trở mặt, càng không cãi cọ với bạn. Ngược lại, họ ung dung tự đắc.

Do đó, để đối phó với những chiếc "đinh mềm" này, bạn phải nghiên cứu sách lược và phương pháp rõ ràng. Hãy học tập những vị giám đốc thành công trên quan trường và thương trường. Họ có một phương pháp rất hiệu quả đó là thẳng tay trừng trị.

TÌM RA SƠ HỞ CỦA ĐỐI PHƯƠNG

Trong đấu tranh, đừng lo lắng nếu ban đầu bạn có vẻ yếu thế hơn, hãy kiên nhẫn "án binh bất động" trước khi đối phương ra tay, đồng thời nhân cơ hội này mà dò đoán tính cách, tìm ra điểm yếu của họ, thậm chí giả vờ để lộ sơ hở của mình để "dụ rắn ra khỏi hang", cho đến khi bạn tóm được thóp và khống chế được cục diện.

Hãy xem ví dụ sau.

Một hôm, nhà của Lưu Viên Viên, một sinh viên đại học năm ba, có khách đến chơi. Bố của Viên Viên sai cậu ra cửa hàng đại lý gần nhà mua một chai rượu Mao Đài. Khi đem rượu về mới phát hiện ra là rượu giả, bố của Viên Viên liền giấu chai rượu giả vào trong túi và tới tìm chủ cửa hàng. Ông giả bộ là khách hàng tới hỏi mua rượu Mao Đài, chủ cửa hàng liền mang ngay ra một chai.

Ông xem kĩ chai rượu hồi lâu, rồi tự nói với mình: "Năm nay rượu Mao Đài giả rất nhiều." Chủ quán vội vàng cướp lời: "Ông yên tâm, cửa hàng tôi tuyệt đối không có hàng giả."

Bố của Viên Viên than rằng: "Ôi! Lần trước tôi mua một chai ở cửa hàng trong trung tâm thành phố, chủ cửa hàng còn cho xem cả giấy tờ bảo đảm hàng thật 100T. Nhưng khi mở ra mới biết chỉ là rượu Cao Lương thông thường." Chủ cửa hàng nói: "Sao ông không tới tìm họ?"

Bố của Viên Viên buồn bã nói: "Đã mua mấy hôm rồi mới mở chai ra xem, ông ta còn nhận nữa không?" Chủ cửa hàng nói: "Nếu ông mở ra ngay lúc đó có phải sẽ tốt hơn không, cửa hàng đó sao dám không nhận?"

Bố của Viên Viên ra vẻ thật thà nói: "Nếu khi đó phát hiện ra ngay mà ông ta vẫn không chịu nhận thì làm thế nào?" Chủ cửa hàng ra giọng chỉ bảo: "Thì tới Cục Thương nghiệp! Tang chứng vật chứng đủ cả, xem họ còn dám chối không?"

Thấy thời cơ đã tới, bố của Viên Viên vẫy tay cho cậu con trai đang đứng ngay bên ngoài vào, rút ra chai rượu giả: "Vậy thì tốt! Mời ông xem thế nào." Chủ cửa hàng hết nhìn chai rượu rồi nhìn cậu sinh viên vừa tới mua rượu ban nãy, há hốc mồm kinh ngạc: "Á… Xin… Xin lỗi.

Tôi sẽ trả lại tiền."

LOẠI BỎ KẺ ÁC CŨNG LÀ LÀM ĐIỀU THIỆN

"Người cũng chia làm năm bảy loại", trong số các đồng nghiệp của bạn sẽ có cả chính nhân quân tử và kẻ tiểu nhân. Đối với người quân tử, bạn hãy làm việc thoải mái một chút, không nên quá khắt khe. Đối với kẻ tiểu nhân thì ngược lại, không được khoan nhượng, phải kiên quyết thẳng tay trừng trị. Bạn cần biết rằng, "loại bỏ kẻ ác cũng như làm điều thiện".

Khi đối phó với kẻ tiểu nhân, bạn không nên quá khách khí, bởi vì dù bạn có tốt với họ đến mấy thì họ cũng không bao giờ cảm ơn bạn cả. Trong đầu họ luôn nghĩ làm thế nào để vơ về càng nhiều lợi ích càng tốt, không bao giờ nghĩ tới lợi ích của người khác. Khi họ cần bạn, họ sẽ trở nên tốt với bạn, xưng anh xưng em, nói chuyện thân tình. Một khi họ đạt được mục đích của mình rồi, và cho rằng bạn không còn giá trị lợi dụng nữa thì họ sẽ trở mặt, thậm chí còn bán đứng bạn. Kẻ tiểu nhân bề ngoài có thể rất lương thiện, nhưng đó chỉ là cái vỏ, nội tâm bên trong anh ta mới thâm độc đáng sợ. Kẻ tiểu nhân có lòng dạ hẹp hòi, chỉ chăm chăm suy nghĩ cho bản thân, trong lòng hoàn toàn không có khái niệm đạo đức, nhân phẩm. Trong mắt họ, ngoài bản thân ra thì người khác chỉ là thứ yếu, là công cụ để lợi dụng. Một khi "công cụ" đã dùng xong rồi tất sẽ bị quẳng sang một bên và họ xem chuyện đó hoàn toàn là lẽ tự nhiên. Do vậy, loại bỏ kẻ tiểu nhân không chỉ giúp bản thân nắm thế chủ động trong cạnh tranh, mà đôi khi còn giúp quét sạch trở ngại cho người khác, đặc biệt là những người chính trực ngay thẳng.

Ngoài ra, loại bỏ kẻ tiểu nhân còn có lợi cho tập thể. Những kẻ tiểu nhân thường dựa vào chức quyền để mưu lợi riêng, ăn hối lộ, làm điều phạm pháp, mua quan bán tước.

Loại bỏ kẻ tiểu nhân, đặc biệt là những kẻ đang nắm trong tay quyền lực nhất định, bạn phải hết sức thận trọng, bởi những kẻ này không có chuyện gì là không dám làm. Để giảm bớt sự nguy hại mà họ có thể gây ra cho bản thân, bạn có thể ẩn mình, không lộ thân phận mà bí mật hành động.

Ví dụ, bạn có thể gửi thư hoặc tài liệu tố giác, lật tẩy hành vi phi pháp của chúng. Bạn cũng có thể sử dụng quyền lực của mình khiến họ có những hạn chế nhất định, có thể sử dụng lực lượng quần chúng để tạo nên sức uy hiếp nhất định... Dùng những phương pháp này, vừa đạt được mục đích, vừa bảo đảm an toàn cho bản thân, đúng là "nhất cử lưỡng tiện".

Chương XVI

Nghệ thuật giao tiếp - Để trở thành cao thủ giao tiếp

** Người lãnh đạo giỏi giao tiếp nhất cũng là người biết cách lắng nghe nhất.*

** Không có quy luật chung để đối phó với mọi khó khăn, quan trọng là phải biết dựa vào trí tuệ và kinh nghiệm của bản thân.*

** Nếu muốn được người khác yêu mến thì bạn phải chứng minh cho họ biết rằng, bạn sẽ là người thành công, có hành động và khát khao thành công mãnh liệt.*

** Phong thái của người thành công chính là sự kết hợp giữa sức mạnh của sự tự tin và sức cuốn hút của bản thân đối với những người xung quanh.*

BIẾT CÁCH LẮNG NGHE

Người lãnh đạo thành công nhất trong giao tiếp cũng là người biết lắng nghe nhất.

Một giám đốc chuyên môn của một công ty lớn không biết nhiều về tính chất công việc chuyên môn. Khi nhân viên nhờ anh chỉ bảo về nghiệp vụ, anh ta không biết trả lời họ như thế nào - vì anh ta hoàn toàn không hiểu gì cả. Nhưng vị giám đốc này lại biết lắng nghe, cho nên bất luận người khác hỏi gì, anh ta luôn đáp: “Theo anh nên làm thế nào?” Vậy là, người nhân viên liền hào hứng trình bày giải pháp của mình, còn anh ta gật đầu đồng ý, cuối cùng nhân viên vui vẻ ra về mà trong lòng còn nghĩ vị giám đốc này thật tài giỏi.

Một nữ nhân viên tới nhờ anh ta tư vấn về chuyện hôn nhân của mình, xin lời khuyên có nên ly hôn với người chồng hiện giờ hay không. Vị giám đốc vốn không quen biết người chồng của cô ấy, thậm chí cũng không biết nhiều về nữ nhân viên này, vì vậy không biết nên khuyên gì, chỉ còn cách lắng nghe, gật đầu và hỏi cô: "Cô thấy nên làm thế nào?" Lần nào hỏi, cô gái cũng giãi bày cho vị giám đốc nghe suy nghĩ của mình. Ngày hôm sau, anh ta nhận được một bó hoa hồng rất đẹp kèm theo tấm thiệp cảm ơn về lời khuyên tuyệt vời. Một năm sau, cô gái viết thư nói rằng, cuộc hôn nhân của cô vô cùng hạnh phúc và cảm ơn anh một lần nữa.

Có rất nhiều vấn đề về cơ bản không cần người nghe phải đưa ra đáp án. Chỉ cần lắng nghe để người nói có cơ hội giãi bày tâm sự thì đã giải quyết được hơn một nửa vấn đề. Chỉ cần bạn lắng nghe thì đối phương đã có thể tìm ra câu trả lời thích đáng.

Lắng nghe là một kĩ năng. Điều kiện đầu tiên của kĩ năng này chính là chăm chú, hãy dành toàn bộ sự chú ý của mình cho đối phương. Là một người lãnh đạo, khi có người tới văn phòng và nói chuyện, bạn không nên để bất kì chuyện gì làm gián đoạn sự chăm chú của bạn. Nếu nói chuyện trong một căn phòng đông người, hãy cố gắng gạt bỏ mọi ảnh hưởng xung quanh để đối phương cảm thấy họ là người duy nhất ở đó.

Khi tập trung chú ý, bạn mới có thể nghe được lời đối phương muốn nói. Nếu không chăm chú, bạn sẽ mất tập trung và trở nên lơ đễnh.

Mọi người thường cảm thấy bất an với những quãng ngưng trong các cuộc trò chuyện, khi đó họ sẽ có cảm giác bị ép phải nói một điều gì đó. Có thể họ tiếp tục giữ im lặng thì đối phương sẽ giải thích hoặc kể một vài chuyện ngoài lề nào đó để lấp khoảng trống. Đôi khi, khoảnh khắc im lặng lại rất có ích, nó giúp chúng ta có thời gian để suy nghĩ. Khoảng lặng trong giao tiếp có lúc là một lối thoát đáng được hoan nghênh.

DĨ BẤT BIẾN ỨNG VẠN BIẾN

Trong cuộc sống, chúng ta luôn gặp phải một số tình huống nằm ngoài dự liệu. Có thể do bản thân buột miệng lỡ lời, hoặc phản ứng của đối phương quá bất ngờ, hay môi trường xung quanh biến đổi… Những thay đổi bất ngờ thường khiến chúng ta lâm vào tình cảnh "tiến thoái lưỡng nan", lúng túng khó xử.

Nếu rơi vào tình huống khó xử, bạn sẽ làm thế nào? Khi đó bạn rất cần đến khả năng tùy cơ ứng biến. Tùy cơ ứng biến là một kĩ năng trong giao tiếp. Muốn có được kĩ năng này, cần có tư duy nhanh nhạy, trải qua quá trình học tập và rèn luyện lâu dài.

Thông thường, để ứng biến linh hoạt, chúng ta có thể sử dụng các phương pháp sau:

1. Nhanh trí

Trong trường hợp do buột miệng nói ra, một khi có sơ suất thì trong nháy mắt, ta phải phát huy hết khả năng tùy cơ ứng biến, nhanh chóng thích nghi với sự thay đổi của hoàn cảnh và chủ đề câu chuyện, điều chỉnh lại nội dung và lời nói của mình.

2. Hài hước

Khi xảy ra mâu thuẫn trong giao tiếp, một lời nói hài hước có hiệu quả vô cùng kì diệu, giúp hóa giải cục diện bế tắc, làm tan biến không khí ngột ngạt, khó xử.

3. Bình tĩnh

Tình thế đặc biệt thường xuất hiện bất ngờ. Nếu bạn hoảng sợ, mất bình tĩnh, thì sẽ trở nên luống cuống, không biết phải làm gì. Lúc này, cần chú ý giữ tâm lý ổn định, bình tĩnh đối mặt với các vấn đề đang xảy ra, như thế mới có thể tìm ra cách ứng phó với tình thế đặc biệt.

4. Đổi chủ đề câu chuyện

Trong giao tiếp, đôi khi người khác đề cập tới chuyện mà bạn không tiện công khai hoặc không thể công khai, hoặc có thể bạn vô tình động chạm tới nỗi đau hay bí mật riêng tư của đối phương. Khi đó, nhanh chóng thay đổi chủ đề là biện pháp ứng biến thông dụng và hiệu quả nhất.

Tình huống giao tiếp luôn biến đổi rất khó dự liệu. Nếu bạn có thể làm chủ cuộc trò chuyện từ đầu đến cuối, thì bạn có thể đảm bảo tình huống sẽ phát triển theo ý muốn và yêu cầu của mình. Tuy nhiên, trong giao tiếp, nhiều khi khó tránh khỏi việc bị đối phương nắm được sơ hở. Nếu bạn ở vào thế bị động, thì nhanh trí tìm cách thoát khỏi hoàn cảnh bất lợi đó là vô cùng cấp thiết.

Những người có kinh nghiệm trong giao tiếp thực tế, đều có khả năng bình tĩnh, linh hoạt, nhanh trí thoát khỏi khó khăn. Khi

chuẩn bị rơi vào tình huống khó khăn, điều đầu tiên họ làm là giữ bình tĩnh, điều chỉnh tâm lý, sẵn sàng ứng biến.

Trong tình thế nguy cấp, nếu có bất kì sự sợ hãi, lo lắng, căng thẳng, lúng túng hay rối loạn nào đều khiến bạn khó tìm được cách để tự giải thoát mình.

Nhanh trí, tùy cơ ứng biến là một năng lực đòi hỏi sự rèn luyện, tích lũy trong giao tiếp. Thông thường, kiến thức càng sâu rộng, kinh nghiệm càng phong phú thì khả năng ứng biến càng nhanh nhạy. Vì nhanh trí, nhạy bén nên khi gặp tình huống khó trong giao tiếp, họ có thể huy động tất cả kiến thức cũng như kinh nghiệm sống đã tích lũy được trong nhiều năm để tìm ra cách giải quyết vấn đề.

Dường như không có quy luật chung nào để đối phó với mọi khó khăn, nhưng bạn nên dựa vào trí tuệ và kinh nghiệm của bản thân để tìm ra cách giải quyết.

Khi đã có khả năng này, cho dù tình huống giao tiếp thay đổi như thế nào thì chúng ta đều có thể dựa vào tài trí nhanh nhạy hơn người mà ứng phó linh hoạt.

MƯỜI BÍ QUYẾT GIAO TIẾP THÀNH CÔNG

Chuyên gia sáng lập ra Viện Nghiên cứu Quan hệ của Mỹ đã đưa ra mười quy tắc về quan hệ giao tiếp.

1. Tràn đầy tự tin

Cũng giống như khi ta nhìn thấy người khác hào hứng thì ta cũng hào hứng theo. Khi bạn hành động trong trạng thái tràn đầy tự tin, bạn sẽ nhận được sự tin tưởng từ người khác. Nếu muốn được người khác yêu mến, bạn phải làm cho họ thấy rằng, bạn là người sẽ thành công, thậm chí biết hành động và có khát khao thành công mãnh liệt. Hãy ngẩng cao đầu, nhìn thẳng vào mắt đối phương để họ biết mục đích của bạn, hãy phấn đấu đạt được mục đích đó với lòng đầy tự tin. Danh ngôn có câu: “Hãy tự tin để người khác tín nhiệm bạn.”

2. Luôn giữ nụ cười trên môi

Người mang nụ cười trên môi luôn khiến người khác muốn đến gần. Mỉm cười hiểu ý là chìa khóa dẫn tới tình hữu nghị. Một nhà tâm lý học nổi tiếng người Mỹ đã tới diễn thuyết cho các nhân

viên của siêu thị hàng nông sản bang Ohio và vùng lân cận về phương pháp sử dụng nụ cười và hiệu quả của nó. Vài tuần sau, nữ thư kí của siêu thị nọ tới gặp nhà tâm lý học, vui mừng kể về phát hiện của cô sau khi thực hiện theo lời ông nói. Một hôm, cô đi mua đồ trong giờ nghỉ trưa thì trời bỗng mưa rất to, khiến mọi người đều thấy ngột ngạt, sốt ruột, trong khi cửa hàng nào cũng rất đông người. Cô nghĩ, hôm nay chắc khó có thể mua được đủ năm món đồ mình cần, bởi vì cô phải đi tới ba cửa hàng và năm quầy hàng để mua những món đồ đó. Cô nhớ tới lời khuyên của chuyên gia: "Hãy mỉm cười trước khi bắt đầu cuộc trò chuyện với đối phương". Khi đó, trước quầy hàng đều chật kín người. Mọi người chen lấn, tranh nhau lên trước, vẻ mặt ai cũng tỏ rõ sự nôn nóng, sốt ruột khi đứng đợi nhân viên phục vụ. Tuy nhiên, khi nhân viên quầy hàng đưa mắt nhìn sang cô, cô lập tức nở một nụ cười vui vẻ. Thế là, chưa đầy 30 phút, cô đã mua được toàn bộ những thứ mình cần. Trước đó, cô chưa bao giờ mua được nhiều đồ trong khoảng thời gian ngắn như vậy. Sau này, cô lặp lại phương pháp đó khi tới bất kì cửa hàng hay quầy hàng nào và cũng đều nhận được sự phục vụ tốt nhất, bởi vì cô đã trao cho người khác nụ cười tuyệt vời nhất của mình. Nguyên tắc vàng của nụ cười là: "Khi bạn mỉm cười tức là bạn đã trở nên thân thiện".

3. Thái độ bình tĩnh

"Câu trả lời dịu dàng sẽ xua tan nỗi tức giận." Nếu phân tích câu nói này một cách khoa học thì đó chính là dùng lý trí để xua tan cảm giác xa lạ và hóa giải mâu thuẫn. Nếu bạn hiểu được điều tuyệt diệu ẩn chứa trong câu nói này, bạn sẽ nhận được kết quả bất ngờ, từ đó khống chế được tình cảm của người khác. Đặc biệt khi bạn gặp phải tình huống khó khăn, nan giải, căng thẳng nếu bạn vẫn giữ được thái độ bình tĩnh, giọng nói dịu dàng, ôn hòa, sẽ khiến đối phương phải thay đổi thái độ.

4. Quan tâm đến đối phương

Mọi người đều biết, trong tiềm thức của mỗi người, ai cũng chỉ chú ý tới chuyện của mình, nên khi được người khác quan tâm sẽ có cảm giác giống như bạn nhận được sự khích lệ và động viên vô cùng lớn. Đối phương như muốn khẳng định rằng, bạn mới là người quan trọng.

Điều đó sẽ làm cho chúng ta hào hứng hơn, giúp thắt chặt thêm tình bạn đôi bên, đồng tâm hiệp lực dốc sức vì công việc.

5. Xây dựng hình tượng tốt đẹp

Một nhà văn Mỹ từng nói: "Mọi người chấp nhận phần mình được phân công, đó là bí quyết đối nhân xử thế mà ai cũng tuân theo. Khi chúng ta hiểu rõ bản thân, hiểu được vị trí và thái độ của mình, tất cả mọi người phải thừa nhận điều đó." Nếu bạn không làm cho mọi người chấp nhận bạn, tự coi thường chính mình, thì người khác sẽ nhìn bạn như kẻ nhát gan. Nhưng nếu bạn hành động như một người vĩ đại và thành công, có chí tiến thủ, thì xã hội cũng sẽ nhìn nhận giá trị và hình tượng của bạn đúng như vậy.

6. Thể hiện mình một cách phù hợp

Khi câu chuyện của đối phương khá giống với chuyện của bạn, hãy sử dụng câu "tôi cũng". Ví dụ như: Người bạn nói rằng anh ta thích câu cá, bạn phụ họa "tôi cũng vậy" rồi kể lại những chuyện thú vị trong những lần đi câu, điều đó sẽ khiến đối phương cảm thấy vô cùng hứng thú. Chia sẻ với mọi người những trải nghiệm tương đồng, đối phương sẽ cảm thấy thân thiết với bạn hơn. Chúng ta luôn có cảm tình với người đồng tình với mình vì người này đã đề cao giá trị bản thân chúng ta. Tán thành là cách tốt nhất giúp đối phương có cảm tình với mình.

7. Lắng nghe

Mối quan hệ tốt đẹp dựa trên sự hiểu biết lẫn nhau là cho và nhận, hành động và đáp trả. Nếu chúng ta không hiểu mong muốn và tình cảm của đối phương, chúng ta không thể đồng tình với quan điểm của họ, cũng khó có thể thuyết phục được họ. Khi toàn tâm toàn ý nói chuyện, chúng ta sẽ kết thân với đối phương hiệu quả hơn. Nếu chỉ coi mình là trên hết, bạn sẽ không thể đối diện được với tất cả mọi chuyện trong cuộc sống. Thông thường, nguyên nhân chủ yếu dẫn tới mâu thuẫn giữa hai người là do người này không để ý tới người kia, chỉ quan tâm đến chuyện của mình.

8. Học hỏi người khác

Hãy vận dụng kĩ năng này với chính người thân, bạn bè, đồng nghiệp, cấp trên, cấp dưới hiện tại của mình, họ nhất định sẽ rất vui. Nếu bạn hỏi: "Về chuyện này, anh có cao kiến gì không?", "Nếu là anh, anh sẽ làm việc này thế nào?", đối phương sẽ cảm thấy được bạn tin tưởng, lập tức trở nên thân thiết với bạn hơn. Ở tòa soạn *Thời báo New York* của Mỹ, những tác giả chuyên đề thường dùng kĩ năng này để gặp được "những nhân vật lớn không thích lộ diện". Họ sẽ gọi điện thoại trước: "Chào ngài, tôi được biết ngài rất am hiểu về vấn đề này. Tôi muốn viết một bài liên quan

đến lĩnh vực đó, mọi người đều nói nếu muốn biết sự thật, thì phải nhờ đến ngài." Phương pháp này rất hiệu quả.

9. Biết nói "cảm ơn"

Khi bạn nói "Cảm ơn" bạn có thể kích thích năng lượng của người khác. Ai cũng cảm thấy hưng phấn khi nhận được sự cảm ơn hay khen ngợi chân thành từ người khác. Khi đối phương không ngờ tới thì lời "cảm ơn" sẽ có hiệu quả rất cao. Bạn hãy hồi tưởng lại, khi bạn bất ngờ nhận được một lời cảm ơn của người khác thì bạn cảm thấy thế nào? Một thiếu niên mời một người qua đường mua bút chì cho cậu ta, nhưng vị khách lắc đầu tỏ ý không muốn mua. Thiếu niên đó vẫn mỉm cười chân thành nói: "Dù sao vẫn cảm ơn ngài." Người khách nghe vậy, liền rút tiền trong túi ra mua cho cậu một chiếc. Cậu bé tiếp tục mời mọi người đi qua mua bút và cậu đã bán được rất nhiều hàng bằng cách này.

10. Ám thị

Một nhà báo phụ trách chuyên đề tới tòa soạn, nhưng nhìn khắp nơi không thấy tấm biển "Cấm hút thuốc" nào, liền hỏi tổng biên tập: "Ở đây có quy định cấm hút thuốc không?" Vị tổng biên tập trả lời: "Không, không có quy định đó, nhưng cho đến nay chưa một ai hút thuốc ở đây." Phóng viên là người rất nghiện thuốc lá, tuy biết ở đây không cấm hút thuốc, nhưng không hiểu vì lý do gì mà suốt thời gian ở đó, anh ta không hề hút thuốc ở đây. Đó là bởi ám thị "anh không được hút thuốc ở tòa soạn" đã khống chế hành vi của anh ta.

QUAN HỆ TỐT VỚI QUẦN CHÚNG QUANH BẠN

"Nhân vật nhỏ" chỉ những người bình thường, không chức, không quyền trong xã hội. Là một nhà lãnh đạo thì phải biết cách làm việc và biết dùng người là cơ sở tất yếu để thành công trong sự nghiệp. "Lầu cao vạn trượng cũng phải xây từ mặt đất bằng", thành công của người lãnh đạo phải dựa vào sự ủng hộ và đồng tâm hiệp lực của quảng đại quần chúng.

Từ xưa đến nay, những nhà lãnh đạo tài giỏi đều hiểu rõ tầm quan trọng của việc tôn trọng quần chúng nhân dân. Chính trị gia thời nhà Đường là Ngụy Chinh đã ví mối quan hệ giữa vua với dân như thuyền với nước: "Nước có thể đẩy thuyền, cũng có thể lật thuyền."

Thế giới không ngừng biến đổi, không có việc gì là tồn tại vĩnh

viễn. “Nhân vật nhỏ” cũng không mãi mãi chỉ đóng “vai bé nhỏ”, có thể họ sẽ trở thành “nhân vật lớn” một ngày nào đó trong tương lai. Thêm một người bạn luôn tốt hơn thêm một kẻ thù. Có thể vào một thời điểm nào đó, khi bạn ở vào hoàn cảnh bế tắc, bỗng xuất hiện một người bạn tự nguyện giúp đỡ. Hoặc khi con đường sự nghiệp của bạn đang mờ mịt, người có quan hệ quần chúng tốt như bạn sẽ giành được số phiếu bầu nhiều hơn.

GHI NHỚ TÊN CỦA ĐỐI PHƯƠNG

Nếu có thể nhớ được tên của đối phương, bạn sẽ dễ gây được ấn tượng tốt với họ. Khả năng này rất có lợi trong giao tiếp. Khi gặp một người quen, nhưng bạn không thể không nhớ ra tên của anh ta, tuy có thể chọn cách ậm ừ cho qua chuyện, nhưng trong lòng bạn vẫn thấy không yên. Đôi khi vì lý do quan hệ nên bạn phải là người chào trước, nếu lúc đó không nhớ nổi tên của đối phương, không dám tới chào, khiến đối phương hiểu nhầm rằng bạn tự cao tự đại, như thế không hay chút nào. Vì thế, bạn phải là người chiếm ưu thế trong cuộc trò chuyện và nhớ tên đối phương là việc không thể thiếu.

HÃY GIỮ GIỌNG NÓI VỪA PHẢI, DỄ NGHE

Người lãnh đạo khi giao tiếp cần chú ý giọng nói của mình nếu muốn tạo ấn tượng tốt với mọi người.

1. Chú ý ngữ điệu khi nói

Ngữ điệu có thể phản ánh thế giới nội tâm, bộc lộ tình cảm và thái độ của bạn khi nói chuyện. Khi bạn giận dữ, ngạc nhiên, nghi ngờ hay cảm động, ngữ điệu của bạn cũng không còn tự nhiên như lúc bình thường. Từ ngữ điệu của bạn, người khác có thể nhận ra bạn là người hài hước, dễ gần, đáng khâm phục hay khô khan, bảo thủ, thích khiêu khích, nịnh nọt hoặc nham hiểm, giảo hoạt. Ngữ điệu của bạn cũng có thể cho thấy bạn là người tự ti, chân thành, tự tin, thẳng thắn, tôn trọng người khác hay thiếu quyết đoán.

Dù bạn đang bàn luận về vấn đề gì, hãy luôn đảm bảo rằng ngữ điệu phù hợp với nội dung câu chuyện, đồng thời thể hiện được chính xác thái độ của bạn về vấn đề đó. Muốn được như vậy, ngữ điệu của bạn phải:

- Truyền đạt chuẩn xác và kịp thời thông tin mà bạn muốn nói tới người khác.

- Thuyết phục người nghe tiếp nhận quan điểm nào đó một cách đúng mực.

- Hướng dẫn người nghe thực hiện hành động nào đó.

- Quyết đoán khi ra quyết định hoặc lập kế hoạch.

2. Chú ý tới phát âm

Mỗi từ, mỗi câu bạn nói đều do rất nhiều đơn vị ngữ âm cơ bản tạo thành, sau đó thêm trọng âm và ngữ điệu phù hợp. Phát âm chính xác và phù hợp sẽ giúp bạn biểu đạt được chính xác suy nghĩ, tư tưởng của mình, đồng thời đó là cách quan trọng để nâng cao trình độ ngôn ngữ.

Ngược lại, phát âm không tốt sẽ ảnh hưởng tới hình ảnh của bạn, gây trở ngại trong việc phát triển tư tưởng và tài năng của mình. Nếu phát âm sai, không rõ nghĩa, điều đó cho thấy suy nghĩ của bạn đang rối bời, quan điểm không rõ ràng hoặc thờ ơ, không hứng thú với câu chuyện. Điều đáng tiếc là rất nhiều lãnh đạo phát âm sai và dần có thói quen phát âm không rõ ràng. Một số lãnh đạo hình thành thói quen nói chuyện với giọng điệu tự cho mình là giỏi, trong lời nói luôn "ừ ừ à à" hoặc kéo dài giọng điệu. Họ còn đắc ý vì điều đó, cho rằng làm như vậy mới thể hiện được cái uy của mình. Nhưng kết quả rất có thể hoàn toàn ngược lại, bởi giọng điệu "quan chức" sẽ khiến cấp dưới cảm thấy xa cách, không tự nhiên, từ đó sinh ra cảm giác bị ức chế.

3. Không để giọng nói quá chói tai

Phạm vi âm vực của mỗi người rất khác nhau, có người cao, có người trầm, có người trong, có người đục. Khi nói, bạn phải làm chủ được mức độ giọng nói của mình. Giọng cao, âm sắc có nghĩa là bạn đang sợ hãi, căng thẳng hoặc hưng phấn cực độ. Ngược lại, nếu bạn nói giọng thấp trầm, thều thào sẽ khiến người khác cảm thấy bạn thiếu nhiệt tình, không có sức sống.

Đôi khi, chúng ta cao giọng lên một chút để tạo sự chú ý, để câu chuyện của mình lôi cuốn hứng thú của người nghe. Ngược lại, đôi khi để tạo ra một hiệu quả biểu đạt đặc biệt nào đó, ta lại cố ý hạ thấp giọng xuống. Tuy nhiên, trong đa phần các tình huống, chúng ta nên tìm một sự cân bằng về âm điệu của giọng nói.

4. Không nói chuyện bằng giọng mũi

Khi bạn dùng giọng mũi để nói chuyện, âm thanh phát ra sẽ khiến

người nghe khó chịu. Trong cuộc sống hàng ngày, chúng ta thường nghe thấy cách phát âm "ừm... ừm... ờ... ờ..." chen giữa các câu nói, đó chính là giọng mũi. Nếu bạn dùng âm mũi trong lần đầu tiên gặp mặt thì chắc chắn bạn khó nhận được thiện cảm từ người nghe. Bạn gây ra cảm giác như đang oán thán, tạo cảm giác vô cùng tiêu cực. Một số người còn coi âm mũi là một cách nói chuyện thời thượng, nhưng nếu bạn muốn lời nói của mình thực sự có sức hút và sức thuyết phục thì tốt nhất đừng sử dụng giọng mũi.

5. Khống chế âm lượng của lời nói

Khi bạn căng thẳng, âm thanh phát ra thường cao và chói tai. Charles là giám đốc phòng nghiên cứu đầu tư của một tổ chức tài chính quy mô lớn. Trong công việc thường ngày, anh luôn thể hiện sự hoạt bát và năng động. Để mọi người chú ý đến lời mình, anh luôn nói rất to. Mỗi khi anh nói chuyện điện thoại thì người ngồi cách đấy mấy phòng làm việc cũng nghe rõ từng câu trao đổi. Các nhân viên trong công ty cảm thấy khó hiểu về hành động này.

Thực ra, sức ảnh hưởng và uy lực của ngôn ngữ không liên quan tới độ to nhỏ của giọng nói. Không nên cho rằng cứ nói to, la lớn thì có thể thuyết phục và trấn áp được người khác. Nếu nói quá to chỉ có thể khiến người khác thấy khó chịu. Cũng giống như âm điệu, âm lượng của mỗi chúng ta đều có phạm vi nhất định, hãy thử nói với âm lượng không giống nhau, rồi thu âm và nghe lại thật kĩ, tìm ra mức độ thích hợp nhất.

6. Nhiệt tình và tràn đầy sức sống

Giọng nói âm vang và mạnh mẽ khiến người nghe có cảm giác tràn trề sức sống. Khi bạn truyền đạt thông tin tới người khác thì điều này có sức ảnh hưởng rất lớn. Khi trò chuyện, tâm trạng và cảm xúc của bạn cũng như nội dung câu chuyện có thể giúp bạn thu hút người nghe.

7. Chú ý tiết tấu lời nói

Tiết tấu là sự biến đổi mang tính chu kì, có trình tự mạnh yếu khác nhau, được hình thành bởi sự phát âm liền mạch và ngừng nghỉ trong khi nói. Trong cuộc sống thường ngày, phần lớn mọi người đều không chú ý đến tiết tấu của lời nói. Thực tế, sự thay đổi tiết tấu khi nói để tránh nhàm chán, đơn điệu là điều rất quan trọng, giúp nâng cao hiệu quả biểu đạt.

8. Chú ý tốc độ lời nói

Tổng thống Mỹ Kennedy có thể coi là một diễn giả kiệt xuất trên thế giới, nhưng cũng có lúc ông nói quá nhanh khiến người nghe không thể theo kịp. Vì thế, giữ tốc độ nói hợp lý là điều mà mỗi chúng ta cần phải chú ý. Trong giao tiếp bằng ngôn ngữ, nói nhanh hay chậm sẽ ảnh hưởng tới khả năng truyền đạt thông tin của bạn tới người khác với mức độ khác nhau. Tốc độ nói quá nhanh cũng như âm điệu quá cao sẽ khiến người nghe có cảm giác căng thẳng và lo lắng. Nếu bạn nói quá nhanh hoặc không rõ ràng thì người nghe sẽ không thể hiểu được nội dung bạn nói.

Mặt khác, nếu tốc độ nói quá chậm thì chứng tỏ bạn hiểu chậm và quá cẩn thận.

Hãy cố gắng giữ tốc độ nói của bạn ở mức vừa phải, không nên quá nhanh và cũng không nên quá chậm, đồng thời luôn chú ý điều chỉnh giọng nói phù hợp trong khi nói chuyện. Khi trò chuyện với người khác, bạn cần chọn lựa tốc độ nói thích hợp sẽ gây được thiện cảm với người khác. Trong bất kì trường hợp nào bạn cũng không được ấp úng, ngắc ngứ vì sẽ khiến người khác cảm thấy bạn là người "tư duy chậm chạp". Có thể ngừng ngắt tùy ý, nhưng không được "ừm… ờ…" hay hắng giọng một cách căng thẳng trong mỗi lần ngừng nói.

NẮM BẮT CƠ HỘI TRONG MỖI LẦN GẶP MẶT

Trong một năm, bạn từng gặp bao nhiêu người? Nếu bạn là người luôn phải ra bên ngoài làm việc thì hộp danh thiếp của bạn sẽ có thêm những tấm danh thiếp mới. Nếu tính cả những người không đưa danh thiếp thì số người mà bạn đã gặp còn nhiều hơn thế. Cho dù là giám đốc ngồi cả ngày trong văn phòng cũng có cơ hội gặp gỡ khá nhiều người.

Nhớ được hết những người mà bạn từng gặp là chuyện không tưởng, hầu như không ai có thể làm được điều này. Đôi khi, bạn có ấn tượng sâu sắc với một vài người, nhưng cũng chỉ nhớ được khuôn mặt, chứ không thể nhớ đã nói gì với họ. Một số người bận rộn tới mức không có thời gian để gặp mặt bạn bè, nếu bắt nhớ lại thì có lẽ họ cũng không thể nhớ nổi đã gặp gỡ những ai. Dù là nhân vật nổi tiếng thế nào, đối với người chưa từng gặp mặt họ thì họ cũng chỉ là người bình thường như bao người khác mà thôi. Người muốn ghi nhớ đối phương thường cũng muốn đối phương sẽ nhớ đến mình. Vì thế, người chưa gặp nhân vật lớn bao giờ, nếu một ngày được gặp chắc chắn cũng sẽ không nhớ ra người đó.

Nhớ lại trong một năm qua, bạn đã gặp bao nhiêu người? Nghề nghiệp của họ là gì? Gặp họ ở đâu? Đã nói những gì với họ? Có ấn tượng gì về họ? Mình có để lại ấn tượng gì cho họ không? Và bạn có bao nhiêu kỉ niệm với họ? Ngoài ra, trong số những người này, bạn tiếp tục giữ liên lạc với bao nhiêu người? Những điều này có thể đánh giá khả năng xây dựng mối quan hệ xã hội của bạn.

Thông thường, chúng ta đều gặp gỡ người khác một cách tình cờ và thuận theo tự nhiên. Nếu không có việc cần giải quyết hoặc không cùng nơi làm việc, chúng ta sẽ không bao giờ nghĩ tới việc tìm cơ hội gặp gỡ người khác. Vì vậy, cho dù khó khăn lắm mới gặp được người vui vẻ, nhưng khi chúng ta còn đang băn khoăn không biết từng gặp họ ở đâu thì cơ hội cũng qua rồi, khiến cho sự xa lạ ban đầu không được cải thiện. Nếu may mắn gặp được người cùng chung chí hướng, hãy nhớ rằng đây là cơ hội ngàn năm có một, phải khai thác cơ hội đó. Kết giao bạn bè, nên cố gắng tránh trường hợp "sau một tiếng chuyện trò, tuy ấn tượng đã sâu sắc hơn, nhưng không nhớ được đã nói với nhau những chuyện gì", mà chúng ta phải nhớ được đối phương là người như thế nào. Muốn để lại ấn tượng cho người khác thì bản thân bạn phải cởi mở và bày tỏ rõ ràng những suy nghĩ, ý kiến của bản thân, đồng thời đừng quên hẹn thời gian gặp lại họ. Nếu bạn có thể làm tốt những điều trên, mối quan hệ xã hội của bạn sẽ được mở rộng.

TRUYỀN ĐI SỰ VUI VẺ, LẠC QUAN CỦA BẠN

Khi bạn gặp một người hài hước, thú vị, nụ cười luôn nở trên môi, bạn có cảm thấy vui theo người đó không? Đó là lẽ thường tình vì lạc quan luôn có tính lan truyền, thấy người khác cười bản thân chúng ta cũng bất giác cười theo.

Nụ cười giống như một chất xúc tác, có thể làm tan biến cảm giác buồn chán và nguôi ngoai cơn giận dữ. Khi tâm trạng thoải mái, vui vẻ, chúng ta dễ tạo ra nhiều sáng kiến. Thậm chí có thể đạt được một thỏa thuận bất ngờ hay hợp đồng béo bở nào đó. Làm việc với thái độ nặng nề và làm việc với tâm trạng vui vẻ thì hiệu quả công việc sẽ khác nhau.

Người cứng nhắc khi thấy người khác nói cười trong lúc làm việc sẽ cho rằng họ không chuyên tâm vào công việc. Đó là suy nghĩ sai lầm. Thiết nghĩ, những dây đàn được kéo quá căng thì tiếng đàn liệu có hay không? Chỉ có âm thanh phát ra từ dây đàn căng vừa phải mới tạo ra tiếng nhạc hay.

Một lần, người quản lý trong công ty của nhà phát minh Edison đã viết một bức thư tới Edison rằng vị phó giám đốc trong công ty suốt ngày cười ha hả, không để ý đến sự tôn nghiêm của bản thân và thể diện của công ty, nhiều khi chưa vào đến công ty đã nghe thấy tiếng cười của ông ta rồi.

Vài ngày sau, vị phó giám đốc này nhận được một món quà của Edison. Khi mở ra, ông thấy bên trong là một bức tranh được đóng khung cẩn thận, vẽ một vị tu sĩ đạo Thiên Chúa. Vị tu sĩ trong tranh cười rất tươi, khiến người xem cảm thấy vô cùng thân thiện. Ông mở bức thư kèm theo ra đọc, trong thư viết: "Anh hãy treo bức tranh này ở chỗ dễ nhìn thấy nhất trong hành lang ra vào hàng ngày của công ty. Tôi muốn mọi người ngày nào cũng nhìn thấy nó. Và hãy treo một tấm biển bên dưới: "Việc kinh doanh nhất định được đàm phán thành công trong bầu không khí vui vẻ".

Khi có ý kiến trái ngược với mình, mỗi người sẽ có cách xử trí khác nhau. Có người tính cách mạnh mẽ, dùng hành động hoặc lời lẽ nặng nề, chửi mắng để phản đối ý kiến của đối phương, trong khi đó có nhiều người lựa chọn thái độ phớt lờ, "anh không đồng tình là chuyện của anh, ý kiến của tôi vẫn không thay đổi". Người ngang ngạnh chỉ khiến sự việc xấu đi mà thôi, người phớt lờ sẽ khiến vấn đề tồn đọng không thể giải quyết.

Xử lý như thế nào mới là tốt nhất?

Hãy học theo cách của Washington, hãy động não suy nghĩ, lời nói ôn hòa, khuôn mặt phải nở nụ cười. Đó mới thực sự là cao minh, khiến người khác khâm phục. Washington cũng giống bao lãnh tụ khác trên thế giới, thường xuyên gặp phải ý kiến phản đối của đảng đối lập.

Một lần, trong hội nghị lập hiến, một vị ủy viên của đảng đối lập đã đề xuất ý kiến muốn bổ sung thêm một điều khoản nữa vào hiến pháp như sau:

"Lực lượng chính quy của Hợp chủng quốc Hoa Kì không được vượt quá 5.000 người."

Washington chủ trì hội nghị đó, không hề tức giận, ngược lại còn mỉm cười tỏ vẻ tán đồng, nói với vị ủy viên nọ: "Ý kiến quả không tồi, nhưng tôi đề nghị bổ sung thêm một điều nữa: 'Phàm là quân đội nước ngoài có ý đồ xâm lược Mỹ, thì quân số không được vượt quá 3.000 người.'"

Nhìn vẻ mặt hài hước của Washington, tất cả quan chức có mặt khi đó đều bật cười. Không ai để ý đến ý kiến đó nữa, ủy viên của đảng đối lập cuối cùng đành phải ngậm bồ hòn làm ngọt.

Vai diễn khó nhất trên sân khấu không phải là vai diễn bi kịch hay phản diện, mà là vai hài hước. Diễn viên hài vĩ đại không phải là người biết dùng ngôn ngữ và cử chỉ khoa trương để chọc cười người khác, mà là người có thể khiến người khác cười sảng khoái nhưng sau đó lại cảm thấy thức tỉnh và cảm động. Đó mới gọi là nghệ thuật hài hước.

Đời người cũng vậy, trên sân khấu cuộc đời, vai diễn dễ nhất là vai chính diện có nhiều mâu thuẫn, vở kịch khó diễn nhất là vở kịch khiến khán giả vừa bật cười sảng khoái mà trong lòng vẫn đầy cảm động.

Giao tiếp tốt là phải tạo ra được không khí vui vẻ, thân tình, chỉ khi vui, mọi người mới sẵn sàng chia sẻ ý kiến. Do đó dùng lời nói làm vui lòng người khác là một trong những cách để mở cánh cửa bước vào thế giới tâm hồn của họ. Hài hước, thành thật là điều rất cần thiết.

Khi vui vẻ thì mọi việc đều có thể giải quyết dễ dàng.

KHÉO LÉO LÀM TỐT VAI TRÒ CỦA "NGƯỜI HÒA GIẢI"

Quan hệ giữa người với người vốn hết sức tế nhị, đặc biệt trong quan hệ đồng nghiệp có xung đột với nhau về lợi ích, nếu hai bên không ai chịu nhường ai, sẽ rất dễ xảy ra tranh chấp.

Là cấp trên, làm thế nào để hòa giải mâu thuẫn của cấp dưới thực sự là một vấn đề hóc búa. Nếu xử lý không thỏa đáng, thì mâu thuẫn trong công việc sẽ trở thành ân oán cá nhân, nhiều khi gây ra nút thắt khó cởi trong công việc sau này. Nếu cấp trên giải quyết không thỏa đáng mâu thuẫn của cấp dưới, rất có khả năng sẽ khiến cấp dưới sinh hận thù, điều đó cũng có nghĩa là bạn đã chôn xuống một quả bom hẹn giờ.

Ví dụ, bạn không có chút ấn tượng đặc biệt nào về một nhân viên cấp dưới bình thường, mối quan hệ với anh ta không tốt mà cũng chẳng xấu. Một hôm, nhân viên này lại tố cáo bạn với cấp trên, thể hiện sự bất mãn đối với bạn, đặc biệt chỉ trích việc bạn phân công công việc không công bằng. Nếu xảy ra việc này, rất có khả năng

bạn đã từng giải quyết mâu thuẫn của cấp dưới không thỏa đáng.

Là cấp trên, bạn có rất nhiều việc cần giải quyết. Đôi khi đó là những việc nan giải, ngoài việc công còn có cả chuyện riêng. Ví dụ cấp dưới buồn bực chuyện gia đình, tới công ty gây nên sự bất hòa với đồng nghiệp… đều cần bạn đứng ra hòa giải.

Đối với các vấn đề này, bạn cần xử trí công bằng, không thiên vị. Một số việc không nhất thiết phải tìm hiểu rõ ngọn nguồn, chỉ cần nhắm mắt làm ngơ là được. Nhưng cũng có khi ai cũng tự cho mình là đúng. Trong tình huống này, điều bạn nên làm chính là tìm cách khiến sự việc lắng xuống, tuyên bố với hai bên mọi chuyện chấm dứt từ đây. Đồng thời bạn phải chỉ ra được vấn đề nằm ở đâu, ví dụ nhân viên nào cần thay đổi thái độ, nhân viên nào phải biết xem việc công làm trọng.

Sau khi giải quyết xong thì không nên nhắc lại vấn đề trước mặt bất kì người nào nữa, tránh mâu thuẫn bị lan truyền, nếu để người khác khơi lại thì sự tình sẽ càng trở nên phức tạp. Bạn chỉ cần để tâm tới biểu hiện của cấp dưới, quan sát mối quan hệ của họ có cải thiện hay không. Nếu hai bên vẫn căng thẳng, bạn hãy nghĩ đến phương án tách họ ra.

Giữa đồng nghiệp rất có thể vì tranh giành quyền lợi mà đấu đá, cạnh tranh gay gắt với nhau. Nếu cấp trên khéo léo xử lý, xuất hiện với vai trò là "người hòa giải", thì có thể đạt được hiệu quả tốt. Một người lãnh đạo tài trí luôn biết cách tìm ra sự cân bằng trong cục diện mâu thuẫn, tranh chấp, kéo bè kéo cánh. Người lãnh đạo cũng luôn xuất hiện với tư cách là "người hòa giải" để hóa giải mâu thuẫn, đoàn kết lòng người, điều phối công việc. Cấp trên như vậy sẽ dần nhận được sự tin yêu và tôn trọng của cấp dưới.

CẦN CÓ KHÍ CHẤT CỦA NGƯỜI THÀNH CÔNG

Bạn có phải là một người lãnh đạo thành công hay không?

Phương pháp nhận biết trực quan nhất là xem bạn có khí chất của người thành công hay không. Đương nhiên, cũng có một số người đạt được thành công lớn trong sự nghiệp nhưng không có phong thái. Họ không thể được coi là một người thành công thực sự.

Người thành công thực sự, đặc biệt là người lãnh đạo thành công, trước tiên phải có khí chất tuyệt vời, đó là tiêu chí được đánh giá bằng thị giác.

Vậy thì rút cục quả trứng có trước hay con gà có trước? Người ta sẽ nói rằng: "Sau khi đạt được thành công, tôi sẽ có hình ảnh về sự thành công." Nhưng đáng tiếc, cuộc sống không phải vậy. Trước khi đạt được thành công, bạn phải tạo ra được hình ảnh thành công, bồi dưỡng cho phong thái của mình. Tiêu chí thị giác của người thành công có hai ý nghĩa: Một mặt, phong thái tốt làm tiêu chí thị giác này là khúc dạo đầu của người thành công, là một dự báo. Mặt khác phong thái tốt là một tiêu chí của người thành công. Không có phong thái này, thì không được coi là người thành công thực sự.

Phong thái của người thành công chính là sự kết hợp giữa sức mạnh của sự tự tin và sự cuốn hút của bản thân với những người xung quanh. Một khi có phong thái của người thành công, bạn sẽ có được nguồn năng lượng và sinh lực dồi dào. Nó giải phóng bạn, giúp bạn đạt đến đỉnh cao của người thành công trong cuộc sống. Dù bạn tham gia tiệc tùng, tới dự hôn lễ của bạn bè, đi phỏng vấn xin việc, thậm chí ngồi ngay trước máy quay phim, bạn vẫn tự nhiên thoải mái, nói năng lưu loát, trôi chảy. Có được phong thái của người thành công sẽ có được tiêu chí nhận biết thị giác của người thành công, không có con đường tắt nào có thể tiết kiệm sức lực dẫn bạn đến thành công. Muốn bước lên tầng cao phong thái thành công, bạn phải bước dần từng bậc, ở mỗi tầng bạn cần dừng lại để học những bài học cần thiết mới có thể tiến tới những nấc thang mới. Cũng giống như việc chúng ta học cách ăn mặc thế nào cho đẹp, xử lý áp lực cuộc sống thế nào cho tốt, phong thái của người thành công cũng có thể học tập mà thành.

Là người lãnh đạo, bạn phải tạo dựng hình ảnh thành công của bản thân qua một số phương pháp riêng nào đó. Trước tiên, bạn phải loại bỏ hết nỗi lo lắng và nghi ngờ bản thân. Chỉ cần hiểu rõ bản chất của nỗi sợ hãi, bạn sẽ dễ dàng vượt qua nó. Sợ thất bại có thể coi là tâm lý thường gặp. Tuy nhiên, nếu bạn không chấp nhận thất bại thì sẽ thành công. Một khi sự hoài nghi bản thân hoàn toàn bị gạt bỏ, bạn có thể dành toàn bộ sự chú ý của mình để làm tốt những việc quan trọng hơn.

Thứ hai, để tăng cường sự tự tin đối với hình ảnh thành công của bản thân, bạn phải có sự chuẩn bị về mặt tâm lý, phải tin tưởng hoàn toàn vào bản thân. Như vậy, khi đối diện với bất kì chuyện gì, bạn cũng có thể vượt qua mọi trở ngại, từ đó có được hình ảnh thành công của riêng mình. Chuẩn bị tâm lý tốt, tạo được hình tượng thành công cho bản thân, bạn mới có khả năng thành công.

Nếu bạn tràn đầy tự tin khi bước vào phòng làm việc của người

khác, thì kết quả sẽ hoàn toàn khác. Chỉ những người không chuẩn bị kĩ càng mới tỏ ra lo lắng, luống cuống, hoang mang, còn những người đã vạch trước sách lược trong đầu sẽ tràn đầy tự tin. Không chỉ họ cảm thấy tự tin, mà mọi người xung quanh cũng cảm nhận được sự tự tin của họ và có phản ứng tích cực về việc này. "Tràn đầy sức sống", "tư duy nhạy bén", "tràn đầy nhiệt huyết"... là những từ được dùng để khen ngợi sự tự tin này. Chúng đều mang một ý nghĩa chung, đó là hình ảnh cái tôi thành công. Hình ảnh này còn có sức cuốn hút rất lớn.

Khái niệm "phong thái của người thành công" được hiểu là: sức mạnh bên trong và sức mạnh bên ngoài hợp làm một. Khi khí chất bên trong và phong thái bên ngoài của bạn cùng được thể hiện thì phong thái người thành công của bạn cũng được bộc lộ ra ngoài.